



Regulamin świadczenia usług

11.05.2026

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne.....	2
§ 2. Definicje oraz hierarchia dokumentów.....	4
§ 3. Zawarcie Umowy na odległość oraz dowód zawarcia	7
§ 4. Ogólne zasady świadczenia Usług.....	10
§ 5. Konsultacje – zasady ogólne	13
§ 6. Konsultacja Wstępna.....	17
§ 7. Planowanie podróży za punkty	20
§ 8. Konsultacja pomocnicza	24
§ 9. Newsletter „Velomiles Points Club”	27
§ 10. Zaplanowanie wycieczki	29
§ 11. Newsletter „Velomiles Travel Deals”	32

§ 12. Obowiązki Klienta oraz współdziałanie	35
§ 13. Dostawcy Zewnętrzni, regulaminy oraz odpowiedzialność za wykonanie usług.....	38
§ 14. Zasady zmiany i anulacji terminów oraz nieobecności Klienta	41
§ 15. Opłaty, płatności, fakturowanie oraz rozliczenia	44
§ 16. Prawo odstąpienia od Umowy oraz rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia	48
§ 17. Własność intelektualna oraz licencja na materiały	50
§ 18. Odpowiedzialność Usługodawcy oraz jej ograniczenia	53
§ 19. Bezpieczeństwo danych.....	56
§ 20. Reklamacje oraz pozasądowe i sądowe rozwiązywanie sporów	59
§ 21. Zmiany Cennika, zmiany Usług oraz zmiany Regulaminu	61
§ 22. Komunikacja z Klientem.....	64
§ 23. Postanowienia końcowe	68
Załącznik nr 1 – Cennik Usług.....	69
Załącznik nr 2 – Karta Usługi: Konsultacja Wstępna.....	70
Załącznik nr 3 – Karta Usługi: Planowanie podróży za punkty	72
Załącznik nr 4 – Karta Usługi: Konsultacja pomocnicza.....	73
Załącznik nr 5 – Karta Usługi: Velomiles Points Club.....	74
Załącznik nr 6 – Karta Usługi: Zaplanowanie wycieczki	76
Załącznik nr 7 – Karta Usługi: Velomiles Travel Deals	78
Załącznik nr 8 – Wzór formularza odstąpienia od Umowy.....	80

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Klientów usług oferowanych pod marką **Velomiles**, w szczególności usług doradczych, analitycznych, planistycznych, informacyjnych oraz usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym usług subskrypcyjnych.
2. Niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w zakresie usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu albo innych środków komunikacji elektronicznej.
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany przed zawarciem umowy w Serwisie albo w inny sposób umożliwiając zapoznanie się z jego treścią, a także jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie. Konsument jest związany Regulaminem, jeżeli przed zawarciem umowy albo rozpoczęciem korzystania z danej usługi Regulamin został mu udostępniony w powyższy sposób, a następnie zaakceptował jego treść.

4. Akceptacja Regulaminu następuje w szczególności przez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru w Serwisie, wystanie formularza, dokonanie rezerwacji terminu, zapisanie się do Newslettera albo złożenie zamówienia po uprzednim udostępnieniu Regulaminu zgodnie z ustępem poprzedzającym.
5. Usługodawcą jest **Velomiles sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie ul. Naukowa 6 m.41, kod pocztowy 02-463, wpisana do KRS numerem **0001237942** NIP: **5223372089**, zwana dalej „Usługodawcą”.
6. Regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu właściwych przepisów prawa cywilnego i określają w szczególności:
 - 6.1. zasady zawierania Umów na odległość,
 - 6.2. zasady świadczenia poszczególnych Usług,
 - 6.3. zasady płatności i rozliczeń,
 - 6.4. zasady odpowiedzialności stron,
 - 6.5. zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - 6.6. zasady reklamacji, odstąpienia od Umowy oraz pozasądowego rozwiązywania sporów, w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa.
7. Regulamin ma zastosowanie do Umów zawieranych pomiędzy Usługodawcą a:
 - 7.1. konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego,
 - 7.2. osobami fizycznymi zawierającymi Umowę bez bezpośredniego związku z ich działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 7.3. w zakresie, w jakim jest to wyraźnie wskazane przez Usługodawcę, także do innych podmiotów nabywających Usługi, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień wynikających z indywidualnych uzgodnień.
8. Usługi świadczone przez Usługodawcę mają charakter:
 - 8.1. doradczy i analityczny,
 - 8.2. planistyczny i organizacyjny,
 - 8.3. informacyjny i rekomendacyjny,
 - 8.4. subskrypcyjnyz zastrzeżeniem, że szczegółowy zakres każdej Usługi określają dalsze postanowienia Regulaminu, Cennik, Karta Usługi, opis Usługi w Serwisie lub Potwierdzenie Zamówienia.
9. Usługodawca świadczy Usługi z należytą starannością właściwą dla profesjonalnego podmiotu działającego w obszarze doradztwa podróżniczego, optymalizacji decyzji zakupowych, planowania podróży oraz wykorzystania programów lojalnościowych. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Usługi mają charakter starannego działania, a nie zobowiązania do osiągnięcia określonego rezultatu.
10. Usługodawca **nie** działa jako organizator turystyki, pośrednik turystyczny, agent turystyczny, przewoźnik, hotelarz, operator programu lojalnościowego ani dostawca usług transportowych, hotelowych lub innych usług travel, chyba że treść indywidualnej Umowy wprost stanowi inaczej.
11. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej w treści danej Usługi, Usługodawca:
 - 11.1. nie dokonuje rezerwacji ani płatności w imieniu Klienta,
 - 11.2. nie zawiera umów z Dostawcami Zewnętrznymi w imieniu Klienta,
 - 11.3. nie loguje się na konta Klienta,
 - 11.4. nie przechowuje danych uwierzytelniających Klienta,
 - 11.5. nie świadczy usług prawnych, podatkowych, inwestycyjnych ani finansowych w rozumieniu przepisów szczególnych.
12. Wszelkie informacje, materiały, zestawienia, rekomendacje, analizy i wskazania przekazywane przez Usługodawcę w ramach Usług mają charakter ekspercki, praktyczny i biznesowy, jednak są przygotowywane w oparciu o dane przekazane przez Klienta, informacje publicznie dostępne oraz warunki rynkowe istniejące w chwili świadczenia Usługi. Z uwagi na dynamiczny charakter rynku

podróży, ofert cenowych, programów lojalnościowych i warunków Dostawców Zewnętrznych, Usługodawca nie gwarantuje niezmienności tych warunków po przekazaniu rekomendacji lub materiałów.

13. Regulamin jest udostępniany Klientowi nieodpłatnie przed zawarciem Umowy w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie. Zawarcie Umowy jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z Regulaminem oraz jego akceptacją.
14. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a indywidualnymi ustaleniami stron potwierdzonymi na trwałym nośniku, pierwszeństwo mają ustalenia indywidualne.
15. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
 - 15.1. modyfikowania zakresu i modelu świadczenia Usług,
 - 15.2. wprowadzania nowych Usług oraz wycofywania dotychczasowych Usług,
 - 15.3. zmiany Cennika,
 - 15.4. zmiany Regulaminu,na zasadach określonych w dalszych postanowieniach Regulaminu oraz z poszanowaniem praw Klientów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
16. Regulamin sporządzony został w języku polskim. W przypadku udostępnienia wersji obcojęzycznej, wersja polska pozostaje wersją wiążącą.
17. Prawem właściwym dla Regulaminu oraz Umów zawieranych na jego podstawie jest prawo polskie, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących konsumentów.

§ 2. Definicje oraz hierarchia dokumentów

Użyte w Regulaminie pojęcia pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług, stanowiący wzorzec umowy określający zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę na rzecz Klientów.
2. **Usługodawca** – podmiot wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu, świadczący Usługi pod marką Velomiles.
3. **Klient** – osoba fizyczna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usług Usługodawcy lub zamierza zawrzeć Umowę z Usługodawcą.
4. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną dokonującą z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem, na podstawie której Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klienta określonej Usługi, a Klient zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia, o ile Usługa nie jest świadczona nieodpłatnie albo w ramach innej Usługi. Umowa może zostać zawarta na odległość, drogą elektroniczną, za pośrednictwem Serwisu, poczty elektronicznej, formularza, systemu rezerwacji terminu lub innego środka porozumiewania się na odległość dopuszczonego przez Usługodawcę.
6. **Usługi** – wszelkie usługi oferowane przez Usługodawcę w ramach działalności Velomiles, w szczególności:
 - a) Konsultacja Wstępna,
 - b) Zaplanowanie podróży za punkty,

c) Konsultacja Pomocnicza,
d) Newsletter „Velomiles Points Club”,
e) Zaplanowanie wycieczki za gotówkę,
f) Newsletter „Velomiles Travel Deals”,
a także inne usługi, produkty cyfrowe, usługi doradcze, informacyjne, planistyczne lub subskrypcyjne wskazane przez Usługodawcę w Serwisie, Cenniku, ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia.

7. **Konsultacja Wstępna** – usługa doradczo-analityczna stanowiąca punkt wejścia do oferty punktowej Velomiles, obejmująca co do zasady: wprowadzenie do świata punktów i programów lojalnościowych, analizę sytuacji Klienta, identyfikację celów podróżniczych Klienta oraz jedno zaplanowanie podróży za punkty świadczone bez dodatkowego wynagrodzenia w ramach tej Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie, Cenniku, Karcie Usługi lub opisie Usługi.
8. **Zaplanowanie podróży za punkty** – usługa polegająca na przygotowaniu dla Klienta spersonalizowanego planu konkretnej podróży realizowanej z wykorzystaniem punktów, mil, benefitów i programów lojalnościowych, przy czym każda podróż za punkty stanowi odrębną Usługę i jest rozliczana oddzielnie.
9. **Konsultacja pomocnicza** – usługa wsparcia operacyjno-doradczego świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta, służąca w szczególności wdrażaniu ustaleń wynikających z Zaplanowania podróży za punkty, wspieraniu Klienta w analizie i wyborze najkorzystniejszych rozwiązań, pomocy przy zakupie punktów, ocenie zasadności rezerwacji, zmianie rezerwacji, wykorzystaniu benefitów oraz innych czynnościach związanych z podróżowaniem za punkty.
10. **Velomiles Points Club** – newsletter lub usługa subskrypcyjna o charakterze informacyjnym, obejmująca przekazywanie Klientowi zestawienia wybranych okazji i możliwości związanych z podróżowaniem za punkty, w szczególności informacji o atrakcyjnych kierunkach z wykorzystaniem punktów, programach lojalnościowych, terminach i potencjalnej skali oszczędności.
11. **Zaplanowanie wycieczki** – usługa polegająca na kompleksowym opracowaniu jednego konkretnego wyjazdu realizowanego gotówkowo, obejmująca w szczególności dobór lotu, noclegu oraz przygotowanie planu pobytu dopasowanego do potrzeb, stylu podróży i zainteresowań Klienta.
12. **Velomiles Travel Deals** – newsletter lub usługa subskrypcyjna o charakterze informacyjnym, obejmująca przekazywanie Klientowi ogólnych informacji o promocjach na loty, noclegi, atrakcyjnych destynacjach i okazjach podróżniczych.
13. **Serwis** – strona internetowa, formularz kontaktowy, system rezerwacji terminu, panel klienta, system mailingowy, platforma sprzedażowa lub inne narzędzie elektroniczne wykorzystywane przez Usługodawcę do prezentacji oferty, zawierania Umów, przyjmowania Zamówień, świadczenia Usług lub komunikacji z Klientem.
14. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia Umowy dotyczącej określonej Usługi, złożone w sposób dopuszczony przez Usługodawcę, w szczególności za pośrednictwem Serwisu, formularza, poczty elektronicznej lub systemu płatności.
15. **Potwierdzenie Zamówienia** – oświadczenie Usługodawcy o przyjęciu Zamówienia do realizacji, przekazane Klientowi na Trwałym nośniku, określające co najmniej rodzaj Usługi, jej cenę, podstawowy zakres lub parametry, a w razie potrzeby także termin realizacji, okres obowiązywania, warunki szczególne lub dane wymagane do wykonania Usługi.
16. **Cennik** – aktualny wykaz Usług i cen stosowanych przez Usługodawcę, udostępniany w Serwisie, w ofercie, w Potwierdzeniu Zamówienia albo w innym miejscu wskazanym przez Usługodawcę, stanowiący informację handlową o wynagrodzeniu należnym za Usługę.

17. **Karta Usługi** – dokument, opis, specyfikacja lub część Serwisu określająca szczegółowe parametry danej Usługi, jej zakres, sposób świadczenia, ograniczenia, założenia, czas trwania, model rozliczenia, elementy składowe, dodatkowe warunki albo inne istotne informacje operacyjne i handlowe.
18. **Oferta** – indywidualna propozycja warunków świadczenia Usługi przedstawiona Klientowi przez Usługodawcę, w szczególności drogą elektroniczną, która może modyfikować lub doprecyzowywać zakres Usługi, cenę, model rozliczenia lub warunki wykonania względem Cennika lub Karty Usługi.
19. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, oraz odtworzenie ich w niezmienionej postaci, w szczególności wiadomość e-mail lub dokument PDF.
20. **Dostawca Zewnętrzny** – każdy podmiot trzeci, którego oferta, usługa, regulamin, system lub infrastruktura mogą pozostawać w związku z Usługami Usługodawcy, w szczególności przewoźnik, hotel, platforma rezerwacyjna, operator programu lojalnościowego, operator płatności, dostawca newslettera, dostawca narzędzi komunikacyjnych lub inny podmiot świadczący usługi niezależne od Usługodawcy.
21. **Poświadczenia** – wszelkie dane umożliwiające dostęp do kont, systemów lub usług Klienta, w szczególności loginy, hasła, kody SMS, kody jednorazowe, kody 2FA, tokeny, linki autoryzacyjne oraz inne dane lub narzędzia uwierzytelniające.
22. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej.
23. Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie należy interpretować zgodnie z ich znaczeniem wynikającym z:
 - 23.1. treści Umowy,
 - 23.2. celu gospodarczego Usługi,
 - 23.3. powszechnie przyjętego znaczenia w obrocie gospodarczym,
 - 23.4. odpowiednich przepisów prawa.
24. Dokumenty regulujące relację pomiędzy Usługodawcą a Klientem należy interpretować łącznie, przy czym dla uniknięcia wątpliwości strony ustalają następującą **hierarchię dokumentów**, od dokumentu o najwyższym pierwszeństwie do dokumentu o najniższym pierwszeństwie:
 - 24.1. bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
 - 24.2. indywidualne ustalenia stron potwierdzone na Trwałym nośniku, w tym Potwierdzenie Zamówienia oraz Oferta zaakceptowana przez Klienta,
 - 24.3. Cennik,
 - 24.4. Regulamin,
 - 24.5. Karta Usługi dotycząca danej Usługi,
 - 24.6. materiały marketingowe, informacyjne, reklamowe, prezentacyjne lub treści o charakterze pomocniczym.
25. W przypadku rozbieżności pomiędzy dokumentami wskazanymi w ust. 4, pierwszeństwo ma dokument znajdujący się wyżej w hierarchii, chyba że z jego treści wyraźnie wynika inaczej albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
26. Materiały marketingowe, treści publikowane w mediach społecznościowych, prezentacje, rozmowy handlowe, przykłady, estymacje, case studies, komunikaty reklamowe i inne treści o charakterze promocyjnym mają charakter wyłącznie informacyjny i ilustracyjny, chyba że zostały wyraźnie włączone do Umowy na Trwałym nośniku. Nie stanowią one samoistnej podstawy do ustalania zakresu zobowiązań Usługodawcy.

27. Usługodawca zastrzega sobie prawo do różnicowania sposobu opisu, nazewnictwa oraz prezentacji Usług w Serwisie, Cenniku, Ofercie, Potwierdzeniu Zamówienia lub materiałach marketingowych, o ile nie prowadzi to do zmiany istoty zobowiązania już przyjętego przez Usługodawcę wobec konkretnego Klienta.

§ 3. Zawarcie Umowy na odległość oraz dowód zawarcia

1. Umowa pomiędzy Usługodawcą a Klientem może zostać zawarta na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, w szczególności za pośrednictwem Serwisu, poczty elektronicznej, formularza kontaktowego, systemu rezerwacji terminu, systemu płatności, komunikacji elektronicznej lub innego środka porozumiewania się na odległość dopuszczonego przez Usługodawcę.
2. Informacje prezentowane przez Usługodawcę w Serwisie, materiałach informacyjnych, Cenniku, Kartach Usług lub Ofercie stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy, a nie ofertę w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, chyba że Usługodawca wyraźnie wskaże inaczej na Trwałym nośniku.
3. Złożenie przez Klienta Zamówienia stanowi ofertę zawarcia Umowy na warunkach wynikających z:
 - 3.1. treści Zamówienia,
 - 3.2. Regulaminu,
 - 3.3. Cennika,
 - 3.4. właściwej Karty Usługi,
 - 3.5. ewentualnej Oferty indywidualnej przedstawionej przez Usługodawcę i zaakceptowanej przez Klienta.
4. Do skutecznego złożenia Zamówienia konieczne jest, w zależności od rodzaju Usługi i kanału sprzedaży, w szczególności:
 - 4.1. wskazanie przez Klienta wybranej Usługi lub zakresu oczekiwanego świadczenia,
 - 4.2. przekazanie danych wymaganych przez Usługodawcę do zawarcia i wykonania Umowy,
 - 4.3. zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja w sposób wymagany przez Usługodawcę,
 - 4.4. akceptacja ceny lub modelu rozliczenia właściwego dla danej Usługi,
 - 4.5. dokonanie płatności lub podjęcie innych czynności wymaganych przez Usługodawcę do przyjęcia Zamówienia do realizacji.
5. Otrzymanie przez Klienta automatycznego potwierdzenia technicznego, wiadomości systemowej, potwierdzenia wpływu formularza, potwierdzenia rezerwacji slotu

kalendaryzowego lub potwierdzenia przyjęcia płatności przez operatora płatności nie jest równoznaczne z zawarciem Umowy, chyba że z treści takiego komunikatu wyraźnie wynika, że Usługodawca przyjął Zamówienie do realizacji.

6. Umowa zostaje zawarta dopiero z chwilą złożenia przez Usługodawcę oświadczenia o przyjęciu Zamówienia do realizacji, przekazanego Klientowi na Trwałym nośniku, w szczególności w formie wiadomości e-mail, chyba że z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wynika inny moment zawarcia Umowy.
7. Oświadczenie Usługodawcy o przyjęciu Zamówienia do realizacji może przybrać postać Potwierdzenia Zamówienia i powinno określać co najmniej:
 - 7.1. tożsamość Usługodawcy,
 - 7.2. rodzaj lub nazwę Usługi,
 - 7.3. cenę albo sposób ustalenia wynagrodzenia,
 - 7.4. podstawowe parametry Usługi lub zakres świadczenia,
 - 7.5. w przypadku usług terminowych – termin świadczenia albo sposób jego ustalenia,
 - 7.6. w przypadku usług subskrypcyjnych – okres rozliczeniowy, zasady odnowienia i rezygnacji,
 - 7.7. ewentualne warunki szczególne, jeżeli zostały uzgodnione indywidualnie.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zamówienia do realizacji, w szczególności gdy:
 - 8.1. wykonanie Usługi jest obiektywnie niemożliwe,
 - 8.2. Zamówienie zawiera braki, sprzeczności lub niejasności uniemożliwiające jego wykonanie,
 - 8.3. Klient nie przekazał danych niezbędnych do przyjęcia lub wykonania Zamówienia,
 - 8.4. Klient nie dokonał wymaganej płatności,
 - 8.5. zachodzi uzasadnione podejrzenie działania sprzecznego z prawem, dobrymi obyczajami, Regulaminem, interesem Usługodawcy lub zasadami bezpieczeństwa,
 - 8.6. Usługodawca uzna, że oczekiwany przez Klienta sposób realizacji Usługi wykracza poza standardowy zakres Usługi albo wymaga odrębnej wyceny lub odrębnych warunków.
9. W przypadku odmowy przyjęcia Zamówienia do realizacji, Umowa nie zostaje zawarta, a jeżeli Klient dokonał już płatności, Usługodawca zwróci otrzymane środki w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa lub zgodnie z zasadami określonymi przez Usługodawcę dla danej sytuacji.
10. Przed zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest do podania danych prawdziwych, aktualnych, kompletnych i niewprowadzających w błąd. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta danych nieprawdziwych, niepełnych lub błędnych, w szczególności jeżeli wpływa to na możliwość zawarcia lub wykonania Umowy.

11. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za poprawność i aktualność adresu e-mail oraz innych danych kontaktowych używanych przy zawarciu Umowy. Komunikacja skierowana przez Usługodawcę na ostatni adres e-mail wskazany przez Klienta uznawana jest za skutecznie doręczoną, o ile brak doręczenia nie wynika z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Usługodawcy.
12. W celu uniknięcia wątpliwości strony zgodnie potwierdzają, że:
 - 12.1. Umowa może zostać skutecznie zawarta bez podpisu własnoręcznego,
 - 12.2. wiadomości e-mail, komunikaty systemowe, potwierdzenia płatności, akceptacje checkboxów, zapisy formularzy, logi systemowe oraz inne utrwalenia elektroniczne mogą stanowić pełnoprawny dowód zawarcia Umowy, jej treści oraz czynności podejmowanych przez strony,
 - 12.3. brak podpisu odręcznego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego nie wpływa na ważność Umowy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wymagają zachowania szczególnej formy.
13. W przypadku usług świadczonych po uprzednim umówieniu terminu, rezerwacja terminu stanowi element procesu zawarcia Umowy lub wykonania Umowy, lecz sama w sobie nie przesądza jeszcze o ostatecznym zakresie świadczenia, chyba że Potwierdzenie Zamówienia stanowi inaczej.
14. Jeżeli wykonanie Usługi wymaga wcześniejszego przekazania przez Klienta danych wejściowych, briefu, formularza, materiałów lub innych informacji, obowiązek ich przekazania stanowi element współdziałania niezbędnego do prawidłowego wykonania Umowy. Brak przekazania takich danych w wymaganym terminie może skutkować opóźnieniem świadczenia, ograniczeniem zakresu możliwego wykonania albo zastosowaniem innych konsekwencji przewidzianych w Regulaminie, Karcie Usługi lub Potwierdzeniu Zamówienia.
15. Jeżeli Usługa ma zostać rozpoczęta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Klient zobowiązany jest do złożenia stosownego żądania lub zgody w sposób wymagany przez Usługodawcę. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa § 16 Regulaminu.
16. Wszelkie ustalenia dotyczące zmiany zakresu Zamówienia, rozszerzenia Usługi, dodatkowego zakresu prac, zmiany wynagrodzenia, doprecyzowania parametrów Usługi lub innych zmian Umowy wymagają potwierdzenia na Trwałym nośniku, chyba że z charakteru danej czynności oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wynika inaczej.
17. W zakresie dopuszczalnym przez prawo Usługodawca może stosować wieloetapowy proces zawarcia Umowy, obejmujący w szczególności: złożenie zapytania, przedstawienie Oferty, doprecyzowanie zakresu, akceptację warunków, dokonanie płatności oraz Potwierdzenie Zamówienia. W takim przypadku Umowę uważa się za zawartą dopiero z chwilą jednoznacznie wskazaną przez Usługodawcę jako moment przyjęcia Zamówienia do realizacji.
18. W przypadku usług subskrypcyjnych oraz usług rozliczanych cyklicznie, zawarcie Umowy może nastąpić z jednoczesnym wyrażeniem zgody na automatyczne odnawianie, rozliczanie kolejnych okresów lub korzystanie z puli świadczeń, o ile mechanizm taki został wyraźnie

przedstawiony Klientowi przed zawarciem Umowy. Szczegółowe zasady w tym zakresie określają dalsze postanowienia Regulaminu, Cennik, Karta Usługi lub Potwierdzenie Zamówienia.

19. Dla celów dowodowych oraz organizacyjnych Usługodawca może archiwizować dokumenty, komunikaty, logi systemowe, historię Zamówień, historię płatności, akceptacje zgód i oświadczeń, a także inne dane związane z procesem zawarcia Umowy, w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa.
20. W przypadku sporu co do treści Umowy lub zakresu Zamówienia, rozstrzygające znaczenie mają dokumenty i utrwalenia znajdujące się wyżej w hierarchii dokumentów określonej w § 2 Regulaminu, a w dalszej kolejności dane utrwalone przez Usługodawcę w toku procesu zawarcia Umowy, o ile nie pozostają w sprzeczności z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 4. Ogólne zasady świadczenia Usług

1. Usługodawca świadczy Usługi w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie, Cenniku, właściwej Karcie Usługi, Ofercie, Potwierdzeniu Zamówienia oraz zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej w odniesieniu do konkretnej Usługi, Usługi świadczone przez Usługodawcę mają charakter:
 - 2.1. doradczy,
 - 2.2. analityczny,
 - 2.3. informacyjny,
 - 2.4. planistyczny,
 - 2.5. organizacyjny,
 - 2.6. wspierający proces podejmowania decyzji przez Klienta, a nie charakter wykonawczy w zakresie świadczeń realizowanych przez Dostawców Zewnętrznych.
3. Usługodawca świadczy Usługi z należytą starannością właściwą dla profesjonalnego podmiotu działającego w obszarze planowania podróży, optymalizacji decyzji zakupowych, wykorzystania programów lojalnościowych, informacji rynkowej oraz wsparcia operacyjnego. O ile wyraźnie nie zastrzeżono inaczej, Usługodawca zobowiązuje się do starannego działania, a nie do osiągnięcia określonego rezultatu gospodarczego, finansowego, organizacyjnego lub podróżniczego.
4. Klient przyjmuje do wiadomości, że skuteczność, użyteczność lub opłacalność Usług może zależeć od szeregu czynników pozostających poza kontrolą Usługodawcy, w szczególności:
 - 4.1. aktualności, kompletności i prawdziwości danych przekazanych przez Klienta,
 - 4.2. terminowości działania Klienta,
 - 4.3. dostępności ofert, taryf, miejsc, punktów, benefitów lub promocji,

- 4.4. zmian warunków rynkowych,
 - 4.5. regulaminów, decyzji i działań Dostawców Zewnętrznych,
 - 4.6. indywidualnych preferencji i ograniczeń Klienta.
5. W relacjach objętych niniejszym Regulaminem podstawowym modelem świadczenia Usług jest model client-executed booking, chyba że dla konkretnej Usługi lub konkretnego przypadku Usługodawca wyraźnie wskazał inaczej na Trwałym nośniku.
 6. Model client-executed booking oznacza, że:
 - 6.1. Usługodawca przygotowuje rekomendacje, analizy, warianty, wskazania, instrukcje działania, porównania, komentarze eksperckie lub inne materiały wspierające decyzję Klienta,
 - 6.2. Klient samodzielnie podejmuje decyzję o dokonaniu rezerwacji, zakupie, transferze punktów, wykorzystaniu benefitów, nabyciu usług lub przyjęciu określonych warunków,
 - 6.3. Klient samodzielnie dokonuje wszelkich czynności faktycznych i prawnych prowadzących do realizacji transakcji lub skorzystania z usług Dostawców Zewnętrznych,
 - 6.4. Klient samodzielnie wprowadza dane, zatwierdza operacje, akceptuje regulaminy i dokonuje płatności.
 7. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej na Trwałym nośniku, Usługodawca:
 - 7.1. nie dokonuje rezerwacji lotów, noclegów, usług transportowych, atrakcji ani innych świadczeń w imieniu Klienta,
 - 7.2. nie zawiera w imieniu Klienta umów z Dostawcami Zewnętrznymi,
 - 7.3. nie przyjmuje na siebie obowiązku doprowadzenia do zawarcia przez Klienta umowy z Dostawcą Zewnętrznym,
 - 7.4. nie świadczy usług agencji turystycznej, pośrednictwa turystycznego ani organizacji imprez turystycznych,
 - 7.5. nie dokonuje płatności w imieniu Klienta ani nie obsługuje środków pieniężnych Klienta przeznaczonych na zakup usług Dostawców Zewnętrznych.
 8. Klient przyjmuje do wiadomości, że wszelkie decyzje podejmowane przez niego w następstwie rekomendacji, analiz lub materiałów Usługodawcy są podejmowane samodzielnie, z uwzględnieniem jego własnych preferencji, ryzyka i ograniczeń. Usługodawca nie przejmuje odpowiedzialności za finalną decyzję Klienta.
 9. O ile charakter konkretnej Usługi nie uzasadnia odmiennego rozwiązania, Usługodawca nie jest zobowiązany do:
 - 9.1. monitorowania sytuacji Klienta po wykonaniu Usługi,
 - 9.2. aktualizowania przekazanych rekomendacji po ich przekazaniu,
 - 9.3. śledzenia zmian cen, warunków lub dostępności po zakończeniu świadczenia,

- 9.4. inicjowania kontaktu z Klientem po wykonaniu Usługi, chyba że obowiązek taki został wyraźnie przewidziany w Karcie Usługi, Ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia.
10. Jeżeli wykonanie Usługi wymaga współdziałania Klienta, w szczególności przekazania danych wejściowych, odpowiedzi na pytania, akceptacji założeń, uzupełnienia briefu lub podjęcia decyzji w określonym czasie, brak takiego współdziałania może:
- 10.1. ograniczyć zakres możliwej do wykonania Usługi,
 - 10.2. obniżyć praktyczną użyteczność rezultatu Usługi,
 - 10.3. spowodować przesunięcie terminu realizacji,
 - 10.4. skutkować wykonaniem Usługi w zakresie możliwym na podstawie danych już posiadanych przez Usługodawcę,
 - 10.5. prowadzić do uznania, że niewykonanie lub ograniczone wykonanie Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Klienta.
11. W ramach świadczenia Usług Usługodawca może korzystać z publicznie dostępnych źródeł informacji, informacji przekazanych przez Klienta, własnej metodologii, własnego know-how, własnych narzędzi analitycznych i organizacyjnych oraz doświadczenia eksperckiego. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługodawca samodzielnie decyduje o sposobie organizacji pracy, metodologii analizy, kolejności działań oraz narzędziach wykorzystywanych do wykonania Usługi, o ile pozostaje to zgodne z Umową i charakterem Usługi.
12. Usługodawca ma prawo:
- 12.1. odmówić realizacji działań wykraczających poza ustalony zakres bez uprzedniego rozszerzenia Umowy lub ustalenia dodatkowego wynagrodzenia,
 - 12.2. odmówić wykonywania czynności, które w ocenie Usługodawcy byłyby sprzeczne z prawem, dobrymi obyczajami, zasadami bezpieczeństwa, regulaminami Dostawców Zewnętrznych, interesem Klienta albo interesem Usługodawcy,
 - 12.3. odmówić wydania rekomendacji lub instrukcji, jeżeli z uwagi na braki danych, sprzeczność danych, nieprzewidywalność sytuacji lub poziom ryzyka wydanie takiej rekomendacji byłoby nierzetelne lub nieracjonalne.
13. Jeżeli w ramach Usługi Usługodawca przedstawia Klientowi warianty, scenariusze, opcje lub alternatywy, nie oznacza to obowiązku przedstawienia wszystkich możliwych opcji dostępnych na rynku, lecz jedynie tych, które w ocenie Usługodawcy są istotne, racjonalne i zasadne z perspektywy celu Usługi, danych przekazanych przez Klienta oraz przyjętej metodologii.
14. W przypadku usług planistycznych lub informacyjnych, Usługodawca może ograniczyć się do wskazania wariantów w liczbie uznanej za wystarczającą do osiągnięcia celu Usługi. Brak przedstawienia większej liczby wariantów nie stanowi nienależytego wykonania Umowy, jeżeli przedstawione warianty pozwalają Klientowi na podjęcie racjonalnej decyzji.
15. Jeżeli w ramach Usługi Usługodawca przygotowuje podsumowanie, plan, zestawienie, instrukcję, analizę, rekomendację lub inny materiał, materiał ten:
- 15.1. sporządzany jest na podstawie danych dostępnych w chwili jego tworzenia,

- 15.2. nie podlega automatycznej aktualizacji po jego przekazaniu,
 - 15.3. zachowuje ważność wyłącznie tak długo, jak długo nie ulegną zmianie istotne warunki rynkowe, dane wejściowe lub założenia przyjęte do analizy,
 - 15.4. nie stanowi gwarancji określonego efektu końcowego.
16. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługodawca może świadczyć Usługi etapowo, częściowo lub iteracyjnie, jeżeli wynika to z charakteru danej Usługi, sposobu jej wyceny, procesu współpracy albo praktycznej potrzeby doprecyzowania danych lub założeń.
 17. Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia usług wykraczających poza standardowy zakres nabytej Usługi, nawet jeżeli są one funkcjonalnie powiązane z głównym celem Klienta, chyba że strony wyraźnie uzgodnią rozszerzenie zakresu Usługi na Trwałym nośniku.
 18. Jeżeli dana Usługa zawiera element nieodpłatny, bonusowy, dodatkowy lub promocyjny, jego zakres, czas trwania, sposób wykorzystania oraz warunki realizacji określa Karta Usługi, Cennik, Oferta, Potwierdzenie Zamówienia lub inna informacja przekazana przez Usługodawcę na Trwałym nośniku. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, elementy bonusowe nie mają samodzielnego charakteru i nie podlegają odrębnej wycenie ani odrębnemu rozliczeniu.
 19. W przypadku, gdy wykonanie jednej Usługi stanowi podstawę lub punkt wyjścia do skorzystania z innej Usługi, Usługodawca ma prawo przyjąć, że dane, profil Klienta, ustalenia lub założenia wypracowane wcześniej pozostają aktualne do czasu ich zmiany przez Klienta, o ile z okoliczności nie wynika oczywista konieczność ich ponownej weryfikacji.
 20. Dla uniknięcia wątpliwości, wszelkie Usługi świadczone przez Usługodawcę mają charakter profesjonalnego wsparcia decyzyjnego i organizacyjnego, a nie przejęcia przez Usługodawcę funkcji wykonawczej po stronie Klienta lub funkcji dostawcy świadczeń realizowanych przez podmioty trzecie.
 21. W przypadku sprzeczności pomiędzy ogólnymi zasadami świadczenia Usług określonymi w niniejszym paragrafie a zasadami szczególnymi dotyczącymi konkretnej Usługi, pierwszeństwo mają zasady szczególne przewidziane dla tej Usługi, z zastrzeżeniem hierarchii dokumentów określonej w § 2 Regulaminu.

§ 5. Konsultacje – zasady ogólne

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klientów usługi konsultacyjne o charakterze doradczym, analitycznym, informacyjnym i wspierającym proces podejmowania decyzji przez Klienta, zwane dalej łącznie „**Konsultacjami**”.
2. Konsultacje stanowią usługi profesjonalnego wsparcia eksperckiego, których celem jest w szczególności:
 - 2.1. analiza sytuacji Klienta w zakresie objętym daną Usługą,
 - 2.2. identyfikacja potrzeb, celów, ograniczeń oraz priorytetów Klienta,

- 2.3. uporządkowanie informacji istotnych dla dalszego korzystania z oferty Usługodawcy,
 - 2.4. przygotowanie podstaw do dalszych działań planistycznych, wdrożeniowych lub doradczych,
 - 2.5. przekazanie Klientowi rekomendacji, wskazań, komentarzy eksperckich, instrukcji działania lub innych informacji wspierających decyzje Klienta.
3. Konsultacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - 3.1. programów lojalnościowych, punktów, mil i benefitów,
 - 3.2. sytuacji podróżniczej Klienta oraz jego celów podróżniczych,
 - 3.3. zasad i logiki korzystania z dalszych Usług oferowanych przez Usługodawcę,
 - 3.4. konkretnych zagadnień przedstawionych przez Klienta, o ile mieszczą się one w zakresie działalności Usługodawcy i charakterze danej Konsultacji.
 4. Szczegółowy zakres, forma, czas trwania, cena, ewentualne elementy dodatkowe oraz praktyczny rezultat danej Konsultacji określają:
 - 4.1. Regulamin,
 - 4.2. właściwa Karta Usługi,
 - 4.3. Cennik,
 - 4.4. opis Usługi w Serwisie,
 - 4.5. Potwierdzenie Zamówienia,
 - 4.6. ewentualne indywidualne ustalenia stron potwierdzone na Trwałym nośniku.
 5. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Konsultacje:
 - 5.1. nie stanowią samodzielnej usługi wykonawczej,
 - 5.2. nie polegają na przejęciu przez Usługodawcę procesu decyzyjnego po stronie Klienta,
 - 5.3. nie obejmują zawierania umów z Dostawcami Zewnętrznymi w imieniu Klienta,
 - 5.4. nie obejmują dokonywania rezerwacji, płatności ani czynności prawnych lub faktycznych w imieniu Klienta,
 - 5.5. mają charakter starannego działania, a nie zobowiązania do osiągnięcia określonego rezultatu.
 6. Konsultacje mogą stanowić:
 - 6.1. samodzielną Usługę,
 - 6.2. element szerszej Usługi,
 - 6.3. etap przygotowawczy do dalszych Usług oferowanych przez Usługodawcę,
 - 6.4. element dodatkowy, bonusowy lub promocyjny, jeżeli wynika to z opisu danej Usługi, Karty Usługi, Cennika lub Potwierdzenia Zamówienia.

7. Jeżeli dana Konsultacja stanowi fundament lub punkt wyjścia do dalszych Usług Usługodawcy, przyjmuje się, że jej rolą jest w szczególności:
 - 7.1. uporządkowanie sytuacji Klienta,
 - 7.2. zebranie i ustrukturyzowanie danych wejściowych,
 - 7.3. identyfikacja założeń i celów,
 - 7.4. stworzenie podstaw do dalszych działań planistycznych lub wdrożeniowych.Sam fakt odbycia Konsultacji nie oznacza jednak obowiązku skorzystania przez Klienta z dalszych Usług.
8. Konsultacje są realizowane w formie wskazanej przez Usługodawcę dla danej Usługi, w szczególności:
 - 8.1. w formie spotkania online,
 - 8.2. rozmowy telefonicznej,
 - 8.3. konsultacji pisemnej,
 - 8.4. w innej formie zdalnej dopuszczonej przez Usługodawcę.
O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Konsultacje nie są świadczone stacjonarnie.
9. Usługodawca ma prawo określić zasady organizacyjne Konsultacji, w szczególności:
 - 9.1. sposób umawiania terminu,
 - 9.2. wymagany termin przekazania danych wejściowych,
 - 9.3. dopuszczalne kanały komunikacji,
 - 9.4. zasady zmiany lub odwołania terminu,
 - 9.5. zakres materiałów przygotowawczych po stronie Klienta,
 - 9.6. maksymalny czas trwania spotkania lub konsultacji w danym wariantcie Usługi.
10. Dla prawidłowego wykonania Konsultacji Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą, w szczególności poprzez:
 - 10.1. przekazanie danych wejściowych wymaganych dla danej Konsultacji,
 - 10.2. przedstawienie celu lub problemu, którego dotyczy Konsultacja,
 - 10.3. udzielanie odpowiedzi na pytania niezbędne do przeprowadzenia analizy,
 - 10.4. przekazanie informacji prawdziwych, aktualnych i kompletnych w zakresie istotnym dla wykonania Konsultacji.
11. Jeżeli dla danej Konsultacji przewidziano obowiązek przekazania danych wejściowych przed terminem spotkania, brak ich przekazania w wymaganym terminie może:
 - 11.1. ograniczyć użyteczność Konsultacji,
 - 11.2. skutkować przeprowadzeniem Konsultacji wyłącznie w oparciu o dane dostępne w chwili jej rozpoczęcia,

- 11.3. uzasadniać zmianę terminu Konsultacji na zasadach określonych w Regulaminie, Karcie Usługi lub Potwierdzeniu Zamówienia,
 - 11.4. wpływać na zakres lub jakość możliwych do przekazania rekomendacji.
12. O ile dla danej Konsultacji nie wskazano inaczej, Usługodawca nie jest zobowiązany do przygotowania po Konsultacji odrębnego raportu, dokumentu, notatki, podsumowania ani materiału pisemnego. Jeżeli przekazanie takiego materiału jest przewidziane, jego zakres i forma wynikają z Karty Usługi, opisu Usługi, Cennika, Potwierdzenia Zamówienia lub indywidualnych ustaleń z usługodawcą.
13. Jeżeli w ramach Konsultacji Usługodawca przekazuje Klientowi wskazania, komentarze, ustne podsumowania, rekomendacje lub instrukcje, mają one charakter ekspercki i praktyczny, ale są oparte na:
- 13.1. danych przedstawionych przez Klienta,
 - 13.2. informacjach dostępnych w chwili świadczenia Konsultacji,
 - 13.3. doświadczeniu i metodologii Usługodawcy,
 - 13.4. przyjętych założeniach, które mogą wymagać dalszej weryfikacji przy kolejnych Usługach.
14. Usługodawca nie jest zobowiązany do:
- 14.1. przedstawienia wszystkich możliwych rozwiązań istniejących na rynku,
 - 14.2. przeprowadzenia pełnego audytu sytuacji Klienta, jeżeli nie wynika to z charakteru danej Konsultacji,
 - 14.3. dokonania późniejszej aktualizacji przekazanych ustnie informacji lub rekomendacji,
 - 14.4. monitorowania zmian na rynku po zakończeniu Konsultacji,
 - 14.5. inicjowania dalszych działań po stronie Klienta po wykonaniu Konsultacji, chyba że obowiązek taki wynika z innej Usługi.
15. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Konsultacja zostaje uznana za wykonaną z chwilą:
- 15.1. przeprowadzenia umówionego spotkania lub rozmowy, albo
 - 15.2. przekazania Klientowi uzgodnionej konsultacji w formie pisemnej, zgodnie z zakresem wynikającym z Umowy.
16. Dowodem wykonania Konsultacji mogą być w szczególności:
- 16.1. zapis terminu konsultacji w systemie Usługodawcy,
 - 16.2. korespondencja pomiędzy stronami,
 - 16.3. potwierdzenie połączenia, spotkania lub wymiany wiadomości,
 - 16.4. notatki robocze, logi systemowe, harmonogramy lub inne utrwalenia organizacyjne prowadzone przez Usługodawcę,

- 16.5. przekazane Klientowi materiały, jeżeli dana Konsultacja obejmowała ich przygotowanie.
17. Konsultacje nie stanowią porady prawnej, podatkowej, inwestycyjnej ani finansowej w rozumieniu przepisów szczególnych. Jeżeli realizacja celu Klienta wymaga uzyskania takiej porady, Klient powinien skorzystać z usług odpowiednio uprawnionego specjalisty.
18. Jeżeli w ramach Konsultacji omawiane są zagadnienia związane z ofertami rynkowymi, programami lojalnościowymi, punktami, milami, promocjami, warunkami taryfowymi, warunkami anulacji lub innymi parametrami zależnymi od Dostawców Zewnętrznych, Klient przyjmuje do wiadomości, że informacje te mogą ulegać zmianie, a ich aktualność może być ograniczona w czasie.
19. Zasady zmiany terminu, anulowania Konsultacji, nieobecności Klienta, rozliczenia wynagrodzenia, prawa odstąpienia od Umowy oraz odpowiedzialności stron określają dalsze postanowienia Regulaminu, właściwa Karta Usługi, Cennik oraz Potwierdzenie Zamówienia.
20. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do Konsultacji stosuje się odpowiednio pozostałe postanowienia Regulaminu, w szczególności dotyczące:
 - 20.1. zawarcia Umowy,
 - 20.2. obowiązków Klienta,
 - 20.3. modelu client-executed booking,
 - 20.4. odpowiedzialności Usługodawcy,
 - 20.5. bezpieczeństwa i zasad korzystania z danych Klienta.

§ 6. Konsultacja Wstępna

1. **Konsultacja Wstępna** stanowi szczególny rodzaj Konsultacji, będący usługą wejściową do oferty Velomiles w obszarze podróżowania z wykorzystaniem punktów, mil, benefitów i programów lojalnościowych.
2. Celem Konsultacji Wstępnej jest w szczególności:
 - 2.1. wprowadzenie Klienta do zasad funkcjonowania programów lojalnościowych oraz podróżowania z wykorzystaniem punktów i benefitów,
 - 2.2. przeprowadzenie analizy sytuacji Klienta w zakresie jego aktualnych zasobów, dotychczasowego sposobu korzystania z programów lojalnościowych oraz możliwości ich praktycznego wykorzystania,
 - 2.3. identyfikacja celów podróżniczych Klienta na najbliższy okres,
 - 2.4. uporządkowanie informacji niezbędnych do dalszego korzystania przez Klienta z Usług świadczonych przez Usługodawcę,
 - 2.5. stworzenie podstaw do dalszych działań planistycznych w obszarze podróży za punkty.

3. W ramach Konsultacji Wstępnej Usługodawca może w szczególności:
 - 3.1. omówić z Klientem podstawowe mechanizmy działania punktów, mil, benefitów i programów lojalnościowych,
 - 3.2. przeanalizować aktualne programy, z których korzysta Klient,
 - 3.3. zweryfikować informacje przekazane przez Klienta dotyczące jego sald punktowych, statusów, benefitów oraz przyzwyczajzeń i preferencji podróżniczych,
 - 3.4. pomóc Klientowi określić priorytety podróżnicze i decyzyjne,
 - 3.5. wskazać obszary o największym potencjale praktycznym z perspektywy dalszego planowania podróży za punkty,
 - 3.6. opracować podstawowe założenia stanowiące punkt wyjścia do dalszych usług.
4. Konsultacja Wstępna ma charakter analityczny, doradczy i porządkujący. Jej celem nie jest kompleksowe omówienie wszystkich możliwych programów, mechanizmów rynkowych ani wszystkich potencjalnych strategii działania, lecz przygotowanie racjonalnego fundamentu do dalszego korzystania z oferty Velomiles w zakresie podróżowania za punkty.
5. W ramach Konsultacji Wstępnej Klient otrzymuje dodatkowo jedno **Zaplanowanie podróży za punkty** bez odrębnego wynagrodzenia, jako element wliczony w wynagrodzenie za Konsultację Wstępną, z zastrzeżeniem dalszych postanowień niniejszego paragrafu.
6. Dodatkowe Zaplanowanie podróży za punkty, o którym mowa w ust. 5:
 - 6.1. dotyczy jednej konkretnej podróży Klienta,
 - 6.2. jest realizowane na zasadach właściwych dla usługi Zaplanowanie podróży za punkty, z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu,
 - 6.3. nie stanowi odrębnej nieodpłatnej usługi oderwanej od Konsultacji Wstępnej, lecz integralny element pakietu świadczeń objętych Konsultacją Wstępną,
 - 6.4. może zostać wykorzystane wyłącznie przez Klienta, który nabył Konsultację Wstępną,
 - 6.5. nie podlega wymianie na inne świadczenie, ekwiwalent pieniężny, rabat ani zwrot.
7. O ile Usługodawca nie wskaże inaczej na Trwałym nośniku, dodatkowe Zaplanowanie podróży za punkty powinno zostać wykorzystane w terminie wskazanym przez Usługodawcę w Karcie Usługi, Cenniku, Potwierdzeniu Zamówienia lub informacji przekazanej Klientowi po odbyciu Konsultacji Wstępnej. Po upływie tego terminu prawo do skorzystania z tego elementu wygasa, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
8. W przypadku, gdy Klient:
 - 8.1. nie przekaże danych niezbędnych do realizacji dodatkowego Zaplanowania podróży za punkty,
 - 8.2. nie podejmie współdziałania koniecznego do jego wykonania,
 - 8.3. nie skorzysta z tej części świadczenia w wymaganym terminie,
 - 8.4. zażąda realizacji w zakresie wykraczającym poza standard usługi objętej Konsultacją Wstępną,

Usługodawca ma prawo uznać, że element ten nie może zostać wykonany z przyczyn leżących po stronie Klienta, bez obowiązku przyznawania świadczenia zastępczego, zwrotu jakiegokolwiek części ceny ani przedłużania okresu wykorzystania, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

9. Konsultacja Wstępna może stanowić podstawę do stworzenia profilu Klienta oraz zestawu założeń wykorzystywanych przez Usługodawcę przy późniejszych Usługach związanych z podróżami za punkty. O ile Klient nie zgłosi zmian albo z okoliczności nie wynika oczywista nieaktualność wcześniejszych ustaleń, Usługodawca może przyjmować, że ustalenia dokonane w ramach Konsultacji Wstępnej zachowują aktualność przy kolejnych usługach.
10. Dla prawidłowego wykonania Konsultacji Wstępnej Klient zobowiązany jest przekazać dane i informacje wskazane przez Usługodawcę jako niezbędne, w szczególności dotyczące:
 - 10.1. programów lojalnościowych, z których korzysta,
 - 10.2. posiadanych zasobów punktowych, milowych i benefitów,
 - 10.3. statusów oraz przywilejów dostępnych w ramach tych programów,
 - 10.4. preferencji podróżniczych, ograniczeń i celów podróżniczych,
 - 10.5. innych informacji istotnych dla ustalenia zasad dalszej współpracy.
11. Jeżeli dla Konsultacji Wstępnej przewidziano obowiązek przekazania danych wejściowych przed terminem spotkania, Klient zobowiązany jest przekazać je nie później niż w terminie wskazanym przez Usługodawcę, a w braku odmiennego wskazania, co najmniej 24 godziny przed terminem Konsultacji Wstępnej. Brak przekazania danych w tym terminie może ograniczyć skuteczność usługi lub skutkować jej realizacją wyłącznie w zakresie możliwym na podstawie danych dostępnych w chwili rozpoczęcia spotkania.
12. O ile Karta Usługi lub Potwierdzenie Zamówienia nie stanowią inaczej, Konsultacja Wstępna jest realizowana w formie jednego spotkania online lub jednej rozmowy telefonicznej, w czasie określonym przez Usługodawcę dla tego rodzaju Usługi.
13. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Konsultacja Wstępna nie obejmuje:
 - 13.1. stałego monitorowania sytuacji Klienta po zakończeniu spotkania,
 - 13.2. bieżącego wdrażania rekomendacji po stronie Klienta,
 - 13.3. wykonywania czynności objętych zakresem Konsultacji Pomocniczej,
 - 13.4. opracowania długoterminowej strategii wielopodróżowej, chyba że z zakresu usługi wynika inaczej,
 - 13.5. świadczeń wykraczających poza jedno dodatkowe Zaplanowanie podróży za punkty, o którym mowa w ust. 5.
14. Jeżeli po wykonaniu Konsultacji Wstępnej Klient zdecyduje się na dalsze korzystanie z usług Velomiles, w szczególności z usługi Zaplanowanie podróży za punkty, Konsultacji Pomocniczej lub newsletterów, usługi te są nabywane odrębnie i rozliczane zgodnie z Cennikiem lub indywidualnymi ustaleniami stron, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w Potwierdzeniu Zamówienia.

15. Dla uniknięcia wątpliwości, dodatkowe Zaplanowanie podróży za punkty, o którym mowa w ust. 5, nie tworzy po stronie Klienta prawa do otrzymania:
 - 15.1. więcej niż jednego planowania podróży,
 - 15.2. planowania kilku podróży w ramach jednej usługi,
 - 15.3. planowania podróży o zakresie wykraczającym poza standardowy zakres usługi Zaplanowanie podróży za punkty,
 - 15.4. świadczenia zastępczego w razie niewykorzystania tego elementu.
16. Konsultacja Wstępna zostaje uznana za wykonaną z chwilą przeprowadzenia uzgodnionego spotkania lub rozmowy, zgodnie z zakresem wynikającym z Umowy, niezależnie od tego, czy Klient zdecyduje się później skorzystać z dalszych Usług Usługodawcy.
17. Dowodem wykonania Konsultacji Wstępnej mogą być w szczególności:
 - 17.1. zapis terminu i realizacji spotkania w systemie Usługodawcy,
 - 17.2. korespondencja pomiędzy stronami,
 - 17.3. potwierdzenie połączenia lub spotkania,
 - 17.4. materiały, notatki lub podsumowania przygotowane przez Usługodawcę, o ile były objęte zakresem Usługi,
 - 17.5. dokumentacja organizacyjna prowadzona przez Usługodawcę.
18. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do Konsultacji Wstępnej stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące Konsultacji, a w odniesieniu do dodatkowego elementu polegającego na Zaplanowaniu podróży za punkty, odpowiednio postanowienia właściwe dla tej Usługi, o ile nie pozostają w sprzeczności z charakterem Konsultacji Wstępnej jako usługi złożonej.

§ 7. Planowanie podróży za punkty

1. **Planowanie podróży za punkty** stanowi odrębną usługę doradczo-analityczną świadczoną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, polegającą na przygotowaniu dla Klienta spersonalizowanego planu realizacji konkretnej podróży z wykorzystaniem punktów, mil, benefitów lub innych uprawnień wynikających z programów lojalnościowych.
2. Usługa, o której mowa w ust. 1, jest świadczona każdorazowo w odniesieniu do jednej konkretnej podróży Klienta. Dla uniknięcia wątpliwości strony zgodnie przyjmują, że każda kolejna podróż planowana za punkty stanowi odrębny przedmiot świadczenia, wymaga odrębnego Zamówienia albo odrębnego potwierdzenia zakresu oraz podlega odrębnemu wynagrodzeniu, chyba że Usługodawca wyraźnie postanowi inaczej na Trwałym nośniku.
3. Na potrzeby niniejszego paragrafu „podróż” oznacza jeden spójny przypadek podróźniczy, obejmujący co do zasady przelot lub przejazd do miejsca docelowego i powrót albo inną logicznie powiązaną konfigurację odcinków wynikającą z celu podróży Klienta. Jeżeli Klient

oczekuje analizy kilku niezależnych kierunków, kilku odrębnych wariantów podróży albo kilku potencjalnych terminów niezwiązanych ze sobą funkcjonalnie, zakres ten może zostać uznany za wykraczający poza jedną usługę i wymagać odrębnego ustalenia z Usługodawcą.

4. Celem usługi jest przygotowanie dla Klienta racjonalnej, możliwej do wdrożenia rekomendacji dotyczącej najbardziej uzasadnionego sposobu realizacji podróży za punkty, z uwzględnieniem zasobów Klienta, jego celów podróżniczych, ograniczeń, preferencji oraz realiów dostępności i zasad programów lojalnościowych.
5. W ramach usługi Usługodawca może w szczególności:
 - 5.1. przeanalizować dane przekazane przez Klienta dotyczące planowanej podróży,
 - 5.2. przeanalizować programy lojalnościowe, z których korzysta Klient, oraz jego salda punktowe, statusy i benefity,
 - 5.3. ocenić opłacalność wykorzystania punktów, mil lub benefitów w odniesieniu do konkretnej podróży albo jej elementów,
 - 5.4. wskazać rekomendowany sposób realizacji podróży, w tym w szczególności kierunek wykorzystania punktów, zasadność zakupu punktów, transferów, wykorzystania benefitów lub wyboru określonej ścieżki rezerwacyjnej,
 - 5.5. przedstawić wariant podstawowy oraz o ile w ocenie Usługodawcy ma to uzasadnienie, wariant lub warianty alternatywne,
 - 5.6. wskazać ryzyka, ograniczenia regulaminowe, warunki taryfowe, ograniczenia dostępności lub inne czynniki istotne dla decyzji Klienta,
 - 5.7. przekazać Klientowi praktyczne wskazówki lub instrukcję działania umożliwiającą samodzielne wdrożenie rekomendacji.
6. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej w Karcie Usługi, Ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia, usługa Planowania podróży za punkty:
 - 6.1. nie obejmuje nielimitowanego analizowania dowolnej liczby wariantów podróży,
 - 6.2. nie obejmuje ciągłego monitorowania dostępności po zakończeniu świadczenia,
 - 6.3. nie obejmuje bieżącego wdrażania rekomendacji po stronie Klienta po zakończeniu usługi,
 - 6.4. nie obejmuje przejęcia przez Usługodawcę odpowiedzialności za realizację rezerwacji, transakcji, transferów punktów ani innych czynności wykonywanych przez Klienta lub Dostawców Zewnętrznych.
7. Planowanie podróży za punkty jest świadczone w modelu **client-executed booking**, o którym mowa w § 4 Regulaminu. Oznacza to w szczególności, że:
 - 7.1. Usługodawca przygotowuje analizę, rekomendacje i wskazania,
 - 7.2. Klient samodzielnie dokonuje rezerwacji, zakupu, transferu punktów, wykorzystania benefitów, akceptacji regulaminów oraz wszelkich płatności,
 - 7.3. Usługodawca nie loguje się do kont Klienta, nie przechowuje Poświadczeń i nie wykonuje w imieniu Klienta czynności wymagających autoryzacji.

8. Klient przyjmuje do wiadomości, że skuteczność i użyteczność usługi zależy w istotnym stopniu od:
 - 8.1. jakości i kompletności danych przekazanych przez Klienta,
 - 8.2. terminowości działania Klienta po otrzymaniu rekomendacji,
 - 8.3. aktualnej dostępności ofert, miejsc nagrodowych, taryf, benefitów i promocji,
 - 8.4. aktualnych regulaminów i warunków programów lojalnościowych,
 - 8.5. decyzji Dostawców Zewnętrznych oraz zmian rynkowych zachodzących po stronie podmiotów trzecich.
9. Dla prawidłowego wykonania usługi Klient zobowiązany jest przekazać dane wejściowe niezbędne do analizy, w szczególności:
 - 9.1. cel podróży,
 - 9.2. planowany termin lub przedział czasowy oraz poziom elastyczności,
 - 9.3. miejsce wylotu lub podróży początkowej,
 - 9.4. liczbę podróżnych,
 - 9.5. preferencje dotyczące standardu podróży, klasy podróży, tolerancji przesiadek, bagażu oraz innych parametrów istotnych dla Klienta,
 - 9.6. dane dotyczące programów lojalnościowych, punktów, mil, statusów i benefitów, o ile mają znaczenie dla wykonania usługi,
 - 9.7. wszelkie inne informacje, które Klient uznaje za istotne dla przygotowania rekomendacji.
10. Jeżeli dla danej usługi przewidziano obowiązek wcześniejszego przekazania danych wejściowych, Klient zobowiązany jest przekazać je w terminie wskazanym przez Usługodawcę, a w braku odmiennego wskazania, najpóźniej 24 godziny przed umówionym terminem spotkania lub rozpoczęciem prac analitycznych. Brak przekazania danych w terminie może:
 - 10.1. ograniczyć zakres możliwej analizy,
 - 10.2. obniżyć praktyczną wartość rekomendacji,
 - 10.3. skutkować zmianą terminu realizacji,
 - 10.4. skutkować wykonaniem usługi w zakresie możliwym na podstawie danych dostępnych Usługodawcy.
11. O ile z charakteru usługi lub Karty Usługi nie wynika inaczej, rezultatem Planowania podróży za punkty jest przekazanie Klientowi na Trwałym nośniku rekomendacji lub planu działania dotyczącego konkretnej podróży, obejmującego w szczególności:
 - 11.1. wskazanie rekomendowanej ścieżki działania,
 - 11.2. najważniejsze warianty, jeżeli ich przedstawienie jest uzasadnione,
 - 11.3. kluczowe założenia i ograniczenia,

- 11.4. istotne ryzyka lub warunki, które Klient powinien uwzględnić przed podjęciem decyzji.
12. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Usługodawca samodzielnie decyduje o metodologii analizy, liczbie prezentowanych wariantów, sposobie porównania rozwiązań oraz o tym, które opcje uzna za zasadne i warte przedstawienia Klientowi. Brak przedstawienia wszystkich teoretycznie możliwych wariantów nie stanowi nienależytego wykonania usługi, jeżeli Klient otrzymał materiał pozwalający na racjonalne podjęcie decyzji. Takie ukształtowanie zakresu jest dopuszczalne, o ile nie pozbawia konsumenta istoty świadczenia i pozostaje zgodne z zasadą przejrzystości wzorca.
13. Jeżeli w ramach usługi Usługodawca wskazuje możliwość wykorzystania określonych punktów, mil, benefitów, taryf lub promocji, informacja ta ma charakter aktualny na moment jej przygotowania. Usługodawca nie gwarantuje, że dana opcja pozostanie dostępna do chwili podjęcia działania przez Klienta, ani że warunki takiej opcji nie ulegną zmianie.
14. Planowanie podróży za punkty nie obejmuje usług o charakterze prawnym, podatkowym, finansowym ani inwestycyjnym. Jeżeli realizacja rekomendacji wymaga oceny prawnej, podatkowej albo specjalistycznej finansowej, Klient powinien zasięgnąć porady odpowiednio uprawnionego specjalisty.
15. Jeżeli po wykonaniu usługi Klient nie zdecyduje się wdrożyć rekomendacji, wdroży ją tylko częściowo, wdroży ją po istotnym czasie albo wdroży ją w sposób odbiegający od przekazanych wskazań, nie może to samo w sobie stanowić podstawy do twierdzenia, że usługa została wykonana nienależycie.
16. W przypadku gdy Planowanie podróży za punkty jest wykonywane jako element dodatkowy w ramach Konsultacji Wstępnej, do tej części świadczenia stosuje się odpowiednio niniejszy paragraf, z uwzględnieniem postanowień szczególnych właściwych dla Konsultacji Wstępnej.
17. Usługodawca ma prawo odmówić przedstawienia rekomendacji lub odmówić dalszego świadczenia usługi w zakresie, w jakim:
- 17.1. Klient oczekuje działań sprzecznych z prawem, regulaminami Dostawców Zewnętrznych albo zasadami bezpieczeństwa,
- 17.2. dane przekazane przez Klienta są niewystarczające, sprzeczne lub nierzetelne,
- 17.3. wykonanie usługi w oczekiwanym przez Klienta kształcie byłoby nierzetelne, nieracjonalne lub obciążone nieakceptowalnym poziomem ryzyka.
18. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz szczególnych postanowień Regulaminu dotyczących prawa odstąpienia, wynagrodzenie za usługę Planowania podróży za punkty jest należne za wykonaną pracę analityczną, doradczą i planistyczną Usługodawcy. Sama okoliczność, że Klient ostatecznie nie zrealizuje podróży, nie skorzysta z rekomendacji albo uzna po czasie, że nie chce wdrażać planu, nie stanowi podstawy do żądania zwrotu wynagrodzenia, o ile usługa została wykonana zgodnie z Umową.

19. Usługa zostaje uznana za wykonaną z chwilą przekazania Klientowi rezultatu usługi zgodnie z ust. 11, chyba że z Potwierdzenia Zamówienia lub Karty Usługi wyraźnie wynika, że jej zakres obejmuje również dodatkowy etap omówienia, korekty albo doprecyzowania.
20. Dowodem wykonania usługi mogą być w szczególności:
 - 20.1. korespondencja prowadzona pomiędzy stronami,
 - 20.2. materiały przekazane Klientowi na Trwałym nośniku,
 - 20.3. potwierdzenia spotkań, potąceń lub wiadomości,
 - 20.4. inne utrwalenia przebiegu współpracy pozostające w zgodzie z hierarchią dokumentów określoną w § 2 Regulaminu.

§ 8. Konsultacja pomocnicza

1. Konsultacja pomocnicza stanowi usługę doradczo-operacyjną świadczoną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, której celem jest wspieranie Klienta w praktycznym wdrażaniu ustaleń wynikających z usług Velomiles, w szczególności w obszarze podróżowania za punkty, zarządzania punktami i benefitami oraz podejmowania bieżących decyzji związanych z planowaniem i realizacją podróży.
2. Konsultacja pomocnicza ma charakter usługi wspierającej, realizowanej w odniesieniu do konkretnej potrzeby, pytania, problemu albo przypadku przedstawionego przez Klienta. Usługa ta nie stanowi samodzielnego produktu planistycznego zastępującego usługę Planowania podróży za punkty lub Zaplanowania wycieczki, lecz służy wspieraniu Klienta w zakresie wynikającym z bieżących potrzeb, decyzji i działań podejmowanych po stronie Klienta.
3. W ramach Konsultacji pomocniczej Usługodawca może w szczególności:
 - 3.1. wspierać Klienta przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z wcześniej wykonanych Usług,
 - 3.2. analizować dostępne opcje i wskazywać rozwiązania najbardziej racjonalne, opłacalne lub praktyczne z perspektywy sytuacji Klienta,
 - 3.3. wspierać Klienta przy zmianach rezerwacji i przy ocenie możliwych dalszych kroków,
 - 3.4. pomagać Klientowi w ocenie zasadności zakupu punktów, transferu punktów, wykorzystania benefitów lub wyboru określonych rozwiązań lojalnościowych,
 - 3.5. wspierać Klienta w zarządzaniu punktami, milami i benefitami oraz w optymalizacji sposobu ich wykorzystania,
 - 3.6. wspierać Klienta w zakresie bieżącej optymalizacji strategii zbierania mil i punktów,
 - 3.7. udzielać Klientowi praktycznych wskazań, komentarzy, instrukcji i rekomendacji dotyczących działań związanych z podróżowaniem za punkty.
4. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej na Trwałym nośniku, Konsultacja pomocnicza nie obejmuje:
 - 4.1. świadczenia nieograniczonego czasowo lub nieograniczonego rzeczowo wsparcia,
 - 4.2. przejęcia przez Usługodawcę odpowiedzialności za samodzielne działania Klienta,

- 4.3. dokonywania rezerwacji, zakupu usług, płatności, transferów punktów lub innych czynności wykonawczych w imieniu Klienta,
 - 4.4. logowania się na konta Klienta, przechowywania Poświadczeń albo wykonywania działań wymagających autoryzacji po stronie Klienta,
 - 4.5. reprezentowania Klienta wobec Dostawców Zewnętrznych, przewoźników, hoteli, operatorów programów lojalnościowych lub innych podmiotów trzecich,
 - 4.6. stałego monitorowania rynku, chyba że obowiązek taki wynika wyraźnie z zakresu innej Usługi lub z indywidualnych ustaleń stron.
5. Konsultacja pomocnicza świadczona jest w modelu client-executed booking, o którym mowa w § 4 Regulaminu. Oznacza to, że:
 - 5.1. Usługodawca przygotowuje wskazania, analizy, rekomendacje, porównania, instrukcje lub komentarze eksperckie,
 - 5.2. Klient samodzielnie podejmuje decyzje i samodzielnie wykonuje czynności prowadzące do rezerwacji, zakupu, zmiany rezerwacji, płatności, transferu punktów, wykorzystania benefitów albo zawarcia umów z Dostawcami Zewnętrznymi,
 - 5.3. Klient samodzielnie wprowadza dane, dokonuje autoryzacji i akceptuje regulaminy oraz warunki Dostawców Zewnętrznych.
 6. Konsultacja pomocnicza jest świadczona jako odrębna, odpłatna Usługa, na zasadach określonych w Cenniku, Karcie Usługi, Ofercie albo Potwierdzeniu Zamówienia. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, każda Konsultacja pomocnicza stanowi odrębny przedmiot świadczenia i podlega odrębnemu rozliczeniu.
 7. O ile Cennik, Karta Usługi, Oferta lub Potwierdzenie Zamówienia nie stanowią inaczej, wynagrodzenie za Konsultację pomocniczą obejmuje nie tylko bezpośredni kontakt z Klientem, ale również rzeczywisty czas poświęcony na analizę, porównanie opcji, przygotowanie rekomendacji, przygotowanie instrukcji działania, ocenę ryzyka oraz inną pracę merytoryczną bezpośrednio związaną ze zgłoszeniem Klienta.
 8. Zakres danej Konsultacji pomocniczej zależy od:
 - 8.1. charakteru potrzeby lub problemu zgłoszonego przez Klienta,
 - 8.2. kompletności i jakości danych przekazanych przez Klienta,
 - 8.3. zakresu, w jakim zgłoszenie mieści się w definicji i przeznaczeniu tej Usługi,
 - 8.4. parametrów uzgodnionych w Cenniku, Ofercie albo Potwierdzeniu Zamówienia.
 9. Dla prawidłowego wykonania Konsultacji pomocniczej Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą, w szczególności poprzez:
 - 9.1. przedstawienie problemu, pytania lub potrzeby w sposób możliwie precyzyjny,
 - 9.2. przekazanie danych niezbędnych do przeprowadzenia analizy,
 - 9.3. terminowe odpowiadanie na pytania Usługodawcy,
 - 9.4. samodzielne wykonywanie czynności, których wykonanie należy do Klienta w modelu client-executed booking.
 10. Jeżeli zakres zgłoszenia Klienta wykracza poza standardowy zakres Konsultacji pomocniczej albo w praktyce odpowiada innej Usłudze oferowanej przez Usługodawcę, Usługodawca ma prawo:
 - 10.1. ograniczyć świadczenie do zakresu właściwego dla Konsultacji pomocniczej,

- 10.2. zaproponować Klientowi skorzystanie z innej Usługi,
 - 10.3. odmówić realizacji zgłoszenia w ramach tej Usługi i zaproponować odrębne warunki współpracy.
11. Konsultacja pomocnicza nie stanowi usługi stałej dostępności ani gwarancji natychmiastowej reakcji. O ile Usługodawca nie zobowiązał się wyraźnie do określonych czasów reakcji w Ofercie, Karcie Usługi lub Potwierdzeniu Zamówienia, wsparcie realizowane jest w rozsądnym terminie, z uwzględnieniem obciążenia operacyjnego Usługodawcy, charakteru zgłoszenia oraz dostępności danych niezbędnych do jego obsługi.
 12. Usługodawca nie jest zobowiązany do podejmowania działań w trybie pilnym, natychmiastowym, całodobowym lub weekendowym, chyba że wyraźnie i uprzednio zaakceptował taki model wsparcia na Trwałym nośniku.
 13. Klient przyjmuje do wiadomości, że użyteczność i skuteczność wsparcia w ramach Konsultacji pomocniczej zależy od:
 - 13.1. aktualnych warunków rynkowych,
 - 13.2. dostępności ofert, miejsc, punktów, benefitów i promocji,
 - 13.3. decyzji i działań Dostawców Zewnętrznych,
 - 13.4. szybkości działania Klienta,
 - 13.5. charakteru i momentu wystąpienia sytuacji wymagającej wsparcia.
 14. Usługodawca nie gwarantuje, że wsparcie udzielane w ramach Konsultacji pomocniczej doprowadzi do:
 - 14.1. uzyskania konkretnej ceny,
 - 14.2. uzyskania konkretnej dostępności miejsc nagrodowych,
 - 14.3. dokonania skutecznej zmiany rezerwacji,
 - 14.4. zakupu punktów na określonych warunkach,
 - 14.5. osiągnięcia określonego poziomu oszczędności,
 - 14.6. realizacji określonego efektu podróżniczego lub finansowego.
 15. Jeżeli w ramach Konsultacji pomocniczej Usługodawca udziela Klientowi wskazań dotyczących zakupu punktów, transferów, wykorzystania benefitów, zmiany rezerwacji lub innych działań operacyjnych, wskazania te mają charakter doradczy i oparte są na danych dostępnych w momencie ich przygotowania. Klient samodzielnie ocenia, czy oraz kiedy wdrożyć takie wskazania.
 16. Konsultacja pomocnicza zostaje uznana za wykonaną z chwilą przekazania Klientowi rezultatu Usługi w uzgodnionym zakresie, w szczególności w formie spotkania, rozmowy, wiadomości, podsumowania, instrukcji albo rekomendacji, zgodnie z charakterem danego zgłoszenia.
 17. Dowodem wykonania Usługi mogą być w szczególności:
 - 17.1. korespondencja pomiędzy stronami,
 - 17.2. przygotowane rekomendacje, podsumowania, instrukcje lub notatki,
 - 17.3. logi systemowe, zapisy terminów, harmonogramy i inne utrwalenia organizacyjne,
 - 17.4. inne materiały przekazane Klientowi na Trwałym nośniku albo w uzgodnionym kanale komunikacji.

§ 9. Newsletter „Velomiles Points Club”

1. **Newsletter „Velomiles Points Club”** stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w modelu subskrypcyjnym, polegającą na cyklicznym przekazywaniu Klientowi materiałów informacyjnych, zestawień, komentarzy, wskazań oraz ogólnych informacji dotyczących okazji związanych z podróżowaniem za punkty, milami, benefitami oraz programami lojalnościowymi.
2. Celem usługi jest zapewnienie Klientowi uporządkowanego dostępu do wyselekcjonowanych informacji rynkowych w jednym miejscu, bez konieczności samodzielnego monitorowania wielu serwisów, grup, alertów, newsletterów, programów lojalnościowych lub innych źródeł informacji.
3. W ramach Newslettera „Velomiles Points Club” Usługodawca może w szczególności przekazywać:
 - 3.1. informacje o wybranych okazjach związanych z wykorzystaniem punktów, mil lub benefitów,
 - 3.2. wskazanie programów lojalnościowych, w których dana okazja występuje lub może mieć znaczenie,
 - 3.3. orientacyjne informacje o terminach, kierunkach lub warunkach, w których dana okazja może być interesująca,
 - 3.4. ogólne informacje o potencjalnym poziomie opłacalności lub możliwych oszczędnościach,
 - 3.5. komentarze eksperckie dotyczące atrakcyjności wybranych rozwiązań z perspektywy podróżowania za punkty.
4. Newsletter „Velomiles Points Club” ma charakter informacyjny, selekcyjny i inspiracyjny. Jego celem nie jest pełne wdrożenie konkretnej podróży, indywidualne przeprowadzenie Klienta przez cały proces rezerwacyjny ani przygotowanie kompletnego planu realizacji konkretnego wyjazdu.
5. Informacje przekazywane w ramach Newslettera „Velomiles Points Club” mają charakter ogólny, nawet jeżeli w określonym zakresie uwzględniają preferencje Klienta lub segment odbiorców. Newsletter nie stanowi sam w sobie usługi indywidualnego zaplanowania podróży za punkty, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w odrębnej Usłudze lub Ofercie.
6. Jeżeli Klient jest zainteresowany wykorzystaniem okazji wskazanej w Newsletterze „Velomiles Points Club” do realizacji konkretnej podróży, dalsze wsparcie w zakresie wdrożenia, doboru najlepszego rozwiązania, przygotowania szczegółowego planu działania lub przejścia przez proces decyzyjny może wymagać skorzystania z odrębnej usługi, w szczególności z usługi **Planowania podróży za punkty** lub **Konsultacji pomocniczej**, zgodnie z aktualnym Cennikiem i Regulaminem.
7. Newsletter „Velomiles Points Club” jest świadczony w modelu subskrypcyjnym, przez czas oznaczony odpowiadający przyjętemu okresowi rozliczeniowemu, z możliwością

przedłużania lub odnawiania usługi na kolejne okresy zgodnie z warunkami wskazanymi przez Ustugodawcę przed zawarciem Umowy.

8. Szczegółowe warunki subskrypcji, w tym:
 - 8.1. model rozliczenia,
 - 8.2. częstotliwość świadczenia,
 - 8.3. zasady automatycznego odnawiania, jeżeli są stosowane,
 - 8.4. zasady rezygnacji z dalszego korzystania z usługi,
 - 8.5. ewentualne uprawnienia dodatkowe związane z aktywną subskrypcją, określają Cennik, Karta Usługi, Serwis, Oferta lub Potwierdzenie Zamówienia.
9. Ustugodawca zastrzega sobie prawo do samodzielnego doboru treści Newslettera „Velomiles Points Club”, w szczególności do decydowania:
 - 9.1. które okazje, programy, kierunki lub scenariusze zostaną uwzględnione,
 - 9.2. jaka będzie objętość, struktura i częstotliwość materiałów,
 - 9.3. w jakim stopniu treść będzie miała charakter ogólny lub segmentowany,
 - 9.4. jakie informacje zostaną uznane za wystarczające z perspektywy celu usługi.
10. Ustugodawca nie jest zobowiązany do:
 - 10.1. przedstawiania wszystkich istniejących na rynku okazji lub promocji,
 - 10.2. monitorowania wszystkich możliwych programów lojalnościowych, kierunków i przewoźników w sposób pełny i nieprzerwany,
 - 10.3. aktualizowania każdej informacji po jej wystaniu,
 - 10.4. indywidualnego informowania każdego Klienta o każdej potencjalnie korzystnej okazji,
 - 10.5. zapewnienia, że dana okazja będzie nadal dostępna w chwili, w której Klient zdecyduje się z niej skorzystać.
11. Klient przyjmuje do wiadomości, że informacje przekazywane w ramach Newslettera „Velomiles Points Club” mogą być ograniczone czasowo, zależne od dostępności, podlegać zmianom rynkowym oraz zależeć od działań i regulaminów Dostawców Zewnętrznych. Ustugodawca nie gwarantuje:
 - 11.1. utrzymania dostępności danej okazji,
 - 11.2. możliwości skorzystania z danej okazji przez każdego Klienta,
 - 11.3. uzyskania określonego poziomu oszczędności,
 - 11.4. zgodności danej okazji z indywidualną sytuacją każdego Klienta bez przeprowadzenia odrębnej analizy.
12. Newsletter „Velomiles Points Club” nie stanowi:

- 12.1. porady prawnej, podatkowej, inwestycyjnej ani finansowej,
 - 12.2. gwarancji określonego wyniku ekonomicznego,
 - 12.3. zobowiązania do przygotowania dla Klienta indywidualnego planu podróży,
 - 12.4. przejęcia przez Usługodawcę odpowiedzialności za działania Klienta podejmowane na podstawie otrzymanych informacji.
13. Usługodawca może, lecz nie jest zobowiązany, przyznać Klientom posiadającym aktywną subskrypcję Newslettera „Velomiles Points Club” określone korzyści dodatkowe, w szczególności preferencyjne warunki skorzystania z wybranych Usług. Zakres takich korzyści, ich czas obowiązywania, zasady wykorzystania i warunki przyznania określa Cennik, Oferta, Serwis lub Potwierdzenie Zamówienia.
14. Subskrypcja Newslettera „Velomiles Points Club” zostaje uznana za wykonaną w danym okresie rozliczeniowym z chwilą udostępnienia lub wysłania Klientowi materiałów objętych zakresem usługi, zgodnie z modelem przyjętym przez Usługodawcę dla danego okresu.
15. Dowodem wykonania usługi mogą być w szczególności:
- 15.1. logi systemowe potwierdzające wysyłkę wiadomości lub udostępnienie treści,
 - 15.2. historia subskrypcji prowadzona przez Usługodawcę,
 - 15.3. kopia treści wystanej do Klienta,
 - 15.4. zapisy systemów mailingowych lub innych narzędzi wykorzystywanych przez Usługodawcę do świadczenia usługi.
16. Rezygnacja z dalszego korzystania z Newslettera „Velomiles Points Club” wywołuje skutki na zasadach określonych przez Usługodawcę w Cenniku, Karcie Usługi, Serwisie lub Potwierdzeniu Zamówienia, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. O ile nie wskazano inaczej, rezygnacja odnosi skutek na przyszłość i nie wpływa na rozliczenie okresu, który już się rozpoczął.

§ 10. Zaplanowanie wycieczki

1. **Zaplanowanie wycieczki** stanowi odrębną usługę doradczo-analityczną świadczoną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, polegającą na kompleksowym opracowaniu jednego konkretnego wyjazdu realizowanego zasadniczo w modelu gotówkowym, obejmującego w szczególności dobór połączenia transportowego, dobór noclegu oraz przygotowanie planu pobytu dostosowanego do potrzeb, preferencji i zainteresowań Klienta.
2. Celem usługi jest przygotowanie dla Klienta spójnego, praktycznego i możliwego do wdrożenia planu wyjazdu, który ogranicza konieczność samodzielnego składania poszczególnych elementów podróży z wielu źródeł i pozwala Klientowi podejmować decyzje w sposób bardziej uporządkowany, efektywny i dopasowany do jego priorytetów.
3. Na potrzeby niniejszego paragrafu „wycieczka” oznacza jeden spójny wyjazd Klienta, obejmujący co do zasady:

- 3.1. transport do miejsca docelowego i powrót albo inną logicznie powiazaną konfiguracjé odcinków,
- 3.2. rekomendacjé noclegu lub noclegów,
- 3.3. propozycjé programu pobytu, atrakcji lub sposobu organizacji czasu na miejscu,
4. W ramach uslugi Zaplanowania wycieczki Usługodawca może w szczególności:
 - 4.1. przeanalizować potrzeby, preferencje, ograniczenia i priorytety Klienta dotyczące wyjazdu,
 - 4.2. przygotować rekomendacjé połączeni lotniczych lub innych połączeni transportowych,
 - 4.3. przygotować rekomendacjé noclegu z uwzględnieniem standardu, lokalizacji, praktycznej użyteczności oraz innych parametrów istotnych dla Klienta,
 - 4.4. wskazać wariant podstawowy oraz o ile uzna to za zasadne warianty alternatywne,
 - 4.5. przygotować propozycjé planu pobytu, atrakcji lub ogólnego układu wyjazdu zgodnego z zainteresowaniami Klienta,
 - 4.6. przekazać Klientowi praktyczne wskazówki dotyczące organizacji wyjazdu i czynników, które mogą wpływać na jego komfort, koszt całkowity lub logistykę.
5. Usługa Zaplanowania wycieczki ma charakter kompleksowego wsparcia planistycznego dla jednego konkretnego wyjazdu, lecz nie stanowi uslugi organizacji imprezy turystycznej, pośrednictwa turystycznego ani sprzedaży uslug turystycznych w imieniu Dostawców Zewnętrznych, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa albo wyraźna treść odrębnej Umowy stanowią inaczej.
6. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, usługa Zaplanowania wycieczki:
 - 6.1. nie obejmuje dokonywania rezerwacji lub płatności w imieniu Klienta,
 - 6.2. nie obejmuje zawierania umów z przewoźnikami, hotelami, platformami rezerwacyjnymi, organizatorami atrakcji lub innymi Dostawcami Zewnętrznymi w imieniu Klienta,
 - 6.3. nie obejmuje stałego monitorowania cen lub dostępności po przekazaniu rezultatu uslugi,
 - 6.4. nie obejmuje bieżącego zarządzania rezerwacją po jej dokonaniu przez Klienta,
 - 6.5. nie obejmuje reprezentowania Klienta wobec Dostawców Zewnętrznych.
7. Zaplanowanie wycieczki jest świadczone w modelu **client-executed booking**, o którym mowa w § 4 Regulaminu. Oznacza to w szczególności, że:
 - 7.1. Usługodawca opracowuje analizę, rekomendacje i plan działania,
 - 7.2. Klient samodzielnie dokonuje rezerwacji, płatności, akceptacji warunków taryf, warunków anulacji oraz innych warunków świadczenia uslug przez Dostawców Zewnętrznych,
 - 7.3. Klient samodzielnie zawiera umowy z Dostawcami Zewnętrznymi i ponosi odpowiedzialność za dane podawane przy tych czynnościach.

8. Klient zobowiązany jest przekazać Usługodawcy dane wejściowe niezbędne do wykonania usługi, w szczególności:
 - 8.1. cel wyjazdu,
 - 8.2. termin lub przedział czasowy oraz poziom elastyczności,
 - 8.3. miejsce rozpoczęcia podróży,
 - 8.4. liczbę podróżnych,
 - 8.5. preferencje dotyczące transportu, standardu, bagażu, godzin podróży lub innych parametrów,
 - 8.6. oczekiwania dotyczące noclegu,
 - 8.7. zainteresowania i preferencje dotyczące pobytu na miejscu,
 - 8.8. inne informacje mające znaczenie dla przygotowania spójnej rekomendacji.
9. Jeżeli dla danej usługi przewidziano obowiązek wcześniejszego przekazania danych wejściowych, Klient zobowiązany jest przekazać je w terminie wskazanym przez Usługodawcę, a w braku odmiennego wskazania, najpóźniej 24 godziny przed umówionym terminem spotkania lub rozpoczęciem prac analitycznych. Brak przekazania danych w terminie może ograniczyć zakres możliwej analizy, obniżyć praktyczną użyteczność planu albo skutkować wykonaniem usługi wyłącznie w zakresie możliwym na podstawie danych dostępnych Usługodawcy.
10. O ile z Karty Usługi, Oferty lub Potwierdzenia Zamówienia nie wynika inaczej, rezultatem usługi jest przekazanie Klientowi na Trwałym nośniku planu wycieczki lub zestawu rekomendacji obejmujących co najmniej:
 - 10.1. rekomendowane połączenie transportowe,
 - 10.2. rekomendowany nocleg,
 - 10.3. propozycję programu pobytu albo zestaw atrakcji lub aktywności dopasowanych do celu wyjazdu,
 - 10.4. ewentualne warianty alternatywne, jeżeli w ocenie Usługodawcy ich przedstawienie jest uzasadnione.
11. Usługodawca samodzielnie decyduje o metodologii analizy, sposobie doboru wariantów, liczbie przedstawionych opcji oraz strukturze rekomendacji, o ile pozostaje to zgodne z celem Usługi oraz uzasadnionymi oczekiwaniami Klienta wynikającymi z Umowy. Brak przedstawienia wszystkich możliwych opcji dostępnych na rynku nie stanowi nienależytego wykonania usługi, jeżeli Klient otrzymał materiał pozwalający na racjonalne podjęcie decyzji.
12. W zakresie, w jakim Usługodawca uwzględni przy przygotowaniu wycieczki informacje dotyczące programów lojalnościowych, statusów, benefitów lub innych rozwiązań punktowych, informacje te mają charakter pomocniczy i uzupełniający. Usługa Zaplanowania wycieczki nie stanowi usługi Planowania podróży za punkty, chyba że zakres obu Usług został wyraźnie połączony na Trwałym nośniku.
13. Klient przyjmuje do wiadomości, że ceny, dostępność, warunki taryfowe, warunki anulacji, warunki noclegów, warunki atrakcji oraz inne parametry usług oferowanych przez

Dostawców Zewnętrznych mogą ulegać zmianom, niekiedy w bardzo krótkim czasie. Usługodawca nie gwarantuje utrzymania ceny, dostępności ani warunków opcji wskazanych w rekomendacji do chwili, w której Klient zdecyduje się dokonać rezerwacji.

14. Jeżeli Klient po wykonaniu usługi:

- 14.1. nie zdecyduje się wdrożyć rekomendacji,
- 14.2. wdroży je częściowo,
- 14.3. wdroży je po istotnym czasie,
- 14.4. zmieni założenia podróży po przekazaniu planu,

okoliczności te nie stanowią same przez się podstawy do uznania, że usługa została wykonana nienależycie, o ile Usługodawca wykonał ją zgodnie z Umową.

15. Z uwagi na spersonalizowany charakter usługi oraz fakt, że jej rezultatem jest przygotowany dla konkretnego Klienta plan wyjazdu, wynagrodzenie za usługę nie podlega zwrotowi po przekazaniu Klientowi rezultatu usługi na Trwałym nośniku, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów dotyczących prawa odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, jeżeli mają zastosowanie.

16. Sama okoliczność, że Klient ostatecznie nie zrealizuje wyjazdu, nie skorzysta z rekomendacji, uzna po czasie, że nie chce wdrażać planu albo zdecyduje się zorganizować podróż w inny sposób, nie stanowi podstawy do żądania zwrotu wynagrodzenia, o ile usługa została wykonana zgodnie z Umową i z zachowaniem należytej staranności przez Usługodawcę.

17. Usługa Zaplanowania wycieczki zostaje uznana za wykonaną z chwilą przekazania Klientowi rezultatu usługi, o którym mowa w ust. 10, chyba że Potwierdzenie Zamówienia lub Karta Usługi wyraźnie przewidują dodatkowy etap konsultacyjny lub doprecyzowujący jako element składający się na wykonanie Usługi.

18. Dowodem wykonania usługi mogą być w szczególności:

- 18.1. korespondencja pomiędzy stronami,
- 18.2. materiały przekazane Klientowi na Trwałym nośniku,
- 18.3. logi systemowe, notatki organizacyjne, harmonogramy i inne utrwalenia prowadzone przez Usługodawcę,
- 18.4. potwierdzenia spotkań, rozmów lub wiadomości związanych z wykonaniem usługi.

§ 11. Newsletter „Velomiles Travel Deals”

1. **Newsletter „Velomiles Travel Deals”** stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w modelu subskrypcyjnym, polegającą na cyklicznym przekazywaniu Klientowi materiałów informacyjnych, zestawień, komentarzy, wskazań oraz ogólnych informacji dotyczących standardowych okazji podróżniczych, w szczególności promocji na loty, noclegi, atrakcyjnych destynacji oraz innych korzystnych ofert związanych z podróżowaniem w modelu gotówkowym.
2. Celem usługi jest zapewnienie Klientowi wygodnego dostępu do wyselekcjonowanych informacji o interesujących okazjach rynkowych bez konieczności samodzielnego monitorowania wielu źródeł, serwisów, grup, alertów, newsletterów lub platform rezerwacyjnych.
3. W ramach Newslettera „Velomiles Travel Deals” Usługodawca może w szczególności przekazywać:
 - 3.1. informacje o wybranych promocjach na loty, noclegi lub inne elementy podróży,
 - 3.2. informacje o kierunkach lub destynacjach, które w danym czasie mogą oferować ponadprzeciętną atrakcyjność cenową lub jakościową,
 - 3.3. ogólne wskazania dotyczące sezonowości, kierunków, terminów lub warunków podróży,
 - 3.4. komentarze eksperckie dotyczące atrakcyjności określonych okazji z perspektywy podróżowania gotówkowego,
 - 3.5. inne informacje inspiracyjne, selekcyjne lub porządkujące, które w ocenie Usługodawcy mogą mieć wartość użytkową dla Klienta.
4. Newsletter „Velomiles Travel Deals” ma charakter informacyjny, selekcyjny i inspiracyjny. Jego celem nie jest przygotowanie dla Klienta kompletnego, indywidualnego planu wyjazdu ani przeprowadzenie Klienta przez cały proces organizacji podróży.
5. Informacje przekazywane w ramach Newslettera „Velomiles Travel Deals” mają charakter ogólny, nawet jeżeli w określonym zakresie uwzględniają preferencje Klienta lub określony profil odbiorcy. Newsletter nie stanowi sam w sobie usługi **Zaplanowania wycieczki**, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w odrębnej Usłudze, Ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia.
6. Jeżeli Klient jest zainteresowany wykorzystaniem okazji wskazanej w Newsletterze „Velomiles Travel Deals” do realizacji konkretnego wyjazdu, dalsze wsparcie w zakresie wdrożenia, przygotowania szczegółowego planu, doboru lotu, noclegu oraz programu pobytu może wymagać skorzystania z odrębnej usługi, w szczególności z usługi **Zaplanowania wycieczki**, zgodnie z aktualnym Cennikiem i Regulaminem.
7. Newsletter „Velomiles Travel Deals” jest świadczony w modelu subskrypcyjnym, przez czas oznaczony odpowiadający przyjętemu okresowi rozliczeniowemu, z możliwością przedłużania lub odnawiania usługi na kolejne okresy zgodnie z warunkami wskazanymi przez Usługodawcę przed zawarciem Umowy.
8. Szczegółowe warunki subskrypcji, w tym:
 - 8.1. model rozliczenia,
 - 8.2. częstotliwość świadczenia,
 - 8.3. zasady automatycznego odnawiania, jeżeli są stosowane,

- 8.4. zasady rezygnacji z dalszego korzystania z usługi,
 - 8.5. ewentualne uprawnienia dodatkowe związane z aktywną subskrypcją,
określają Cennik, Karta Usługi, Serwis, Oferta lub Potwierdzenie Zamówienia.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do samodzielnego doboru treści Newslettera „Velomiles Travel Deals”, w szczególności do decydowania:
- 9.1. które okazje, destynacje, promocje lub scenariusze zostaną uwzględnione,
 - 9.2. jaka będzie objętość, struktura i częstotliwość materiałów,
 - 9.3. w jakim stopniu treść będzie miała charakter ogólny lub segmentowany,
 - 9.4. jakie informacje zostaną uznane za wystarczające z perspektywy celu usługi.
10. Usługodawca nie jest zobowiązany do:
- 10.1. przedstawiania wszystkich istniejących na rynku promocji lub okazji,
 - 10.2. monitorowania wszystkich możliwych przewoźników, hoteli, platform lub destynacji w sposób pełny i nieprzerwany,
 - 10.3. aktualizowania każdej informacji po jej wystaniu,
 - 10.4. indywidualnego informowania każdego Klienta o każdej potencjalnie atrakcyjnej okazji,
 - 10.5. zapewnienia, że dana okazja będzie nadal dostępna w chwili, w której Klient zdecyduje się z niej skorzystać.
11. Klient przyjmuje do wiadomości, że informacje przekazywane w ramach Newslettera „Velomiles Travel Deals” mogą być ograniczone czasowo, zależne od dostępności, podlegać zmianom rynkowym oraz zależeć od działań i regulaminów Dostawców Zewnętrznych. Usługodawca nie gwarantuje:
- 11.1. utrzymania dostępności danej okazji,
 - 11.2. utrzymania określonej ceny,
 - 11.3. możliwości skorzystania z danej okazji przez każdego Klienta,
 - 11.4. uzyskania określonego poziomu oszczędności lub jakości podróży,
 - 11.5. zgodności danej okazji z indywidualną sytuacją każdego Klienta bez przeprowadzenia odrębnej analizy.
12. Newsletter „Velomiles Travel Deals” nie stanowi:
- 12.1. usługi organizacji wyjazdu,
 - 12.2. usługi Zaplanowania wycieczki,
 - 12.3. porady prawnej, podatkowej, inwestycyjnej ani finansowej,
 - 12.4. gwarancji określonego rezultatu ekonomicznego lub podróźniczego,

- 12.5. przejęcia przez Usługodawcę odpowiedzialności za działania Klienta podejmowane na podstawie otrzymanych informacji.
13. Usługodawca może, lecz nie jest zobowiązany, przyznać Klientom posiadającym aktywną subskrypcję Newslettera „Velomiles Travel Deals” określone korzyści dodatkowe, w szczególności preferencyjne warunki skorzystania z wybranych Usług. Zakres takich korzyści, ich czas obowiązywania, zasady wykorzystania i warunki przyznania określa Cennik, Oferta, Serwis lub Potwierdzenie Zamówienia.
14. Subskrypcja Newslettera „Velomiles Travel Deals” zostaje uznana za wykonaną w danym okresie rozliczeniowym z chwilą udostępnienia lub wysłania Klientowi materiałów objętych zakresem usługi, zgodnie z modelem przyjętym przez Usługodawcę dla danego okresu.
15. Dowodem wykonania usługi mogą być w szczególności:
 - 15.1. logi systemowe potwierdzające wysyłkę wiadomości lub udostępnienie treści,
 - 15.2. historia subskrypcji prowadzona przez Usługodawcę,
 - 15.3. kopia treści wysłanej do Klienta,
 - 15.4. zapisy systemów mailingowych lub innych narzędzi wykorzystywanych przez Usługodawcę do świadczenia usługi.
16. Rezygnacja z dalszego korzystania z Newslettera „Velomiles Travel Deals” wywołuje skutki na zasadach określonych przez Usługodawcę w Cenniku, Karcie Usługi, Serwisie lub Potwierdzeniu Zamówienia, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. O ile nie wskazano inaczej, rezygnacja odnosi skutek na przyszłość i nie wpływa na rozliczenie okresu, który już się rozpoczął.

§ 12. Obowiązki Klienta oraz współdziałanie

1. Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą w zakresie niezbędnym do prawidłowego zawarcia i wykonania Umowy, zgodnie z jej celem, charakterem danej Usługi, postanowieniami Regulaminu, Cennika, Karty Usługi, Oferty oraz Potwierdzenia Zamówienia.
2. Współdziałanie Klienta obejmuje w szczególności:
 - 2.1. przekazanie danych i informacji niezbędnych do wykonania Usługi,
 - 2.2. przekazanie tych danych w sposób prawdziwy, kompletny, aktualny i niewprowadzający w błąd,
 - 2.3. terminowe odpowiadanie na pytania Usługodawcy,
 - 2.4. przedstawianie celów, oczekiwań, ograniczeń i priorytetów w sposób umożliwiający racjonalne wykonanie Usługi,
 - 2.5. podejmowanie decyzji niezbędnych do wykonania Usługi w czasie pozwalającym na jej praktyczne wykorzystanie,
 - 2.6. samodzielne wykonywanie czynności, które zgodnie z modelem client-executed booking należą do Klienta.

3. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość, kompletność i aktualność danych przekazywanych Usługodawcy. Usługodawca ma prawo opierać się na danych otrzymanych od Klienta bez obowiązku ich samodzielnej weryfikacji, o ile z okoliczności nie wynika oczywista potrzeba zwrócenia się do Klienta o doprecyzowanie lub uzupełnienie informacji.
4. Jeżeli wykonanie danej Usługi wymaga przekazania przez Klienta określonych danych wejściowych, briefu, formularza, materiałów, zrzutów ekranowych, potwierdzeń, informacji o saldach punktowych, statusach, preferencjach podróżniczych, planach wyjazdowych lub innych informacji organizacyjnych, Klient zobowiązany jest przekazać je w terminie wskazanym przez Usługodawcę, a w braku odmiennego wskazania, w terminie umożliwiającym rzetelne wykonanie Usługi, nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem spotkania lub rozpoczęciem prac, jeżeli charakter Usługi tego wymaga.
5. Klient przyjmuje do wiadomości, że nieprzekazanie danych, przekazanie ich po terminie albo przekazanie danych niepełnych lub sprzecznych może:
 - 5.1. ograniczyć zakres możliwej analizy,
 - 5.2. obniżyć praktyczną użyteczność Usługi,
 - 5.3. skutkować wykonaniem Usługi wyłącznie w zakresie możliwym na podstawie danych dostępnych Usługodawcy,
 - 5.4. skutkować zmianą terminu wykonania Usługi,
 - 5.5. skutkować niemożnością wykonania części świadczenia z przyczyn leżących po stronie Klienta.
6. Klient zobowiązany jest do bieżącego informowania Usługodawcy o każdej zmianie okoliczności, która może mieć wpływ na wykonanie Usługi, w szczególności o zmianie:
 - 6.1. danych kontaktowych,
 - 6.2. planów podróżniczych,
 - 6.3. terminów, lokalizacji, liczby podróżnych lub parametrów podróży,
 - 6.4. priorytetów decyzyjnych,
 - 6.5. stanu punktów, statusów lub benefitów, jeżeli mają znaczenie dla danej Usługi,
 - 6.6. innych istotnych założeń przedstawionych wcześniej Usługodawcy.
7. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, zakresem i charakterem. Klient nie może wykorzystywać Usług lub materiałów przekazywanych przez Usługodawcę w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, regulaminami Dostawców Zewnętrznych, zasadami bezpieczeństwa albo w sposób prowadzący do obejścia modelu świadczenia Usług przyjętego przez Usługodawcę.
8. W modelu client-executed booking Klient zobowiązany jest do samodzielnego:
 - 8.1. dokonywania rezerwacji,
 - 8.2. dokonywania płatności,

- 8.3. weryfikacji warunków taryfowych, warunków anulacji, zasad programów lojalnościowych i innych warunków Dostawców Zewnętrznych,
 - 8.4. wprowadzania prawidłowych danych przy rezerwacjach i transakcjach,
 - 8.5. podejmowania decyzji o wdrożeniu lub niewdrożeniu rekomendacji Usługodawcy.
9. Klient zobowiązany jest do sprawdzania przekazywanych mu przez Usługodawcę rekomendacji, materiałów, planów, podsumowań i wskazań niezwłocznie po ich otrzymaniu oraz do zgłaszania Usługodawcy zauważalnych nieścisłości, braków lub rozbieżności w rozsądnym terminie, jeżeli mają one znaczenie dla wykonania Usługi. Powyższe nie ogranicza ustawowych uprawnień Klienta do złożenia reklamacji.
 10. Jeżeli dla wykonania Usługi konieczne jest podjęcie przez Klienta działania w określonym czasie, w szczególności z uwagi na zmienność cen, dostępności, miejsc nagrodowych, warunków taryfowych lub promocji, Klient zobowiązany jest działać bez nieuzasadnionej zwłoki. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za pogorszenie użyteczności rekomendacji wynikające wyłącznie z opóźnienia po stronie Klienta, z zastrzeżeniem własnej odpowiedzialności za należyte wykonanie Usługi.
 11. Klient zobowiązany jest do korzystania z Serwisu, formularzy, systemów płatności, systemów rezerwacji terminów oraz innych narzędzi wykorzystywanych przez Usługodawcę w sposób zgodny z ich przeznaczeniem i instrukcjami. Klient nie może podejmować działań zakłócających funkcjonowanie tych narzędzi, próbować uzyskiwać nieuprawnionego dostępu do zasobów Usługodawcy ani wykorzystywać błędów technicznych w celu osiągnięcia nieuprawnionych korzyści.
 12. Jeżeli Klient korzysta z usług newsletterowych lub subskrypcyjnych, zobowiązany jest do:
 - 12.1. podania prawidłowego adresu e-mail,
 - 12.2. zapewnienia możliwości odbioru wiadomości od Usługodawcy,
 - 12.3. aktualizacji danych kontaktowych w razie ich zmiany,
 - 12.4. zapoznawania się z komunikatami dotyczącymi subskrypcji, okresów rozliczeniowych, odnowień i rezygnacji.
 13. Jeżeli Klient nabywa Konsultację pomocniczą albo inną Usługę rozliczaną według zakresu konkretnego zgłoszenia, czasu pracy albo w częściach, zobowiązany jest do korzystania z niej w sposób zgodny z zasadami określonymi przez Usługodawcę, w szczególności z uwzględnieniem przeznaczenia danej Usługi, zakresu zgłoszenia oraz modelu rozliczenia właściwego dla tej Usługi.
 14. Klient nie jest uprawniony do żądania od Usługodawcy wykonania świadczeń wykraczających poza zakres wykupionej Usługi bez uprzedniego rozszerzenia Umowy lub uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia, jeżeli takie wynagrodzenie wynika z Cennika, Oferty lub Potwierdzenia Zamówienia.
 15. W przypadku gdy Klient przekazuje Usługodawcy dane lub informacje dotyczące innych osób, w szczególności współpodróżnych, członków rodziny lub innych uczestników podróży, Klient oświadcza, że jest uprawniony do przekazania takich danych w zakresie niezbędnym do wykonania Usługi. Klient ponosi odpowiedzialność za zgodność takiego działania z prawem oraz za zakres danych przekazywanych Usługodawcy.

16. Klient zobowiązany jest do zachowania kultury komunikacji oraz do powstrzymywania się od działań godzących w dobre imię, bezpieczeństwo, interesy lub organizację pracy Usługodawcy. Usługodawca ma prawo odmówić dalszej komunikacji w określonym kanale albo ograniczyć kontakt do kanałów formalnych, jeżeli sposób komunikacji Klienta jest obraźliwy, agresywny, uporczywie dezorganizujący lub naruszający zasady współżycia społecznego. Nie wyłącza to praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
17. Jeżeli brak współdziałania po stronie Klienta uniemożliwia prawidłowe wykonanie Usługi, Usługodawca ma prawo:
 - 17.1. wezwać Klienta do uzupełnienia braków lub podjęcia współdziałania,
 - 17.2. wstrzymać wykonanie Usługi do czasu usunięcia przeszkody,
 - 17.3. wykonać Usługę w zakresie możliwym na podstawie dostępnych danych, jeżeli jest to racjonalne i zgodne z charakterem Usługi,
 - 17.4. uznać, że niewykonanie lub ograniczone wykonanie Usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Klienta.
18. Współdziałanie Klienta stanowi istotny element prawidłowego wykonania Umowy. Klient przyjmuje do wiadomości, że brak współdziałania może wpływać na termin, zakres, użyteczność i praktyczny rezultat Usługi, nawet jeżeli sama Usługa po stronie Usługodawcy została wykonana zgodnie z Umową.

§ 13. Dostawcy Zewnętrzni, regulaminy oraz odpowiedzialność za wykonanie usług

1. W zakresie, w jakim wykonanie celu Klienta wiąże się z korzystaniem z usług, ofert, platform, systemów, programów lojalnościowych, przewoźników, obiektów noclegowych, operatorów płatności, platform rezerwacyjnych lub innych rozwiązań oferowanych przez podmioty trzecie, zastosowanie znajdują regulaminy, warunki świadczenia, polityki oraz zasady ustalane przez tych podmiotów, zwanych dalej łącznie „**Dostawcami Zewnętrznymi**”.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, że Dostawcy Zewnętrzni działają niezależnie od Usługodawcy, na podstawie własnych regulaminów, taryf, cenników, zasad dostępności, warunków anulacji, zasad programów lojalnościowych, procedur reklamacyjnych oraz innych warunków świadczenia usług, na które Usługodawca co do zasady nie ma wpływu.
3. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej na Trwałym nośniku, Usługodawca:
 - 3.1. nie jest stroną umów zawieranych przez Klienta z Dostawcami Zewnętrznymi,
 - 3.2. nie działa jako pośrednik umowny, agent, organizator turystyki ani sprzedawca usług świadczonych przez Dostawców Zewnętrznych,
 - 3.3. nie zawiera umów z Dostawcami Zewnętrznymi w imieniu Klienta,
 - 3.4. nie pobiera i nie przyjmuje od Klienta środków pieniężnych przeznaczonych na zakup usług Dostawców Zewnętrznych, chyba że z wyraźnych ustaleń stron wynika inaczej.

4. W relacjach objętych Regulaminem Klient samodzielnie:
 - 4.1. wybiera, czy skorzysta z oferty Dostawcy Zewnętrznego,
 - 4.2. podejmuje decyzję o zawarciu umowy z Dostawcą Zewnętrznym,
 - 4.3. wprowadza dane wymagane przez Dostawcę Zewnętrznego,
 - 4.4. akceptuje warunki taryf, warunki anulacji, regulaminy programów lojalnościowych i inne warunki umowne,
 - 4.5. dokonuje płatności oraz innych czynności wykonawczych związanych z usługą Dostawcy Zewnętrznego.
5. Usługodawca może w ramach swoich Usług:
 - 5.1. analizować oferty Dostawców Zewnętrznych,
 - 5.2. porównywać warunki oferowane przez Dostawców Zewnętrznych,
 - 5.3. wskazywać warianty uznane za najbardziej racjonalne z perspektywy celu Klienta,
 - 5.4. przekazywać komentarze eksperckie dotyczące opłacalności, ryzyka, ograniczeń i warunków ofert Dostawców Zewnętrznych,
 - 5.5. wspierać Klienta w rozumieniu regulaminów, zasad i konsekwencji wyboru określonych opcji,

jednak powyższe działania nie oznaczają przejęcia przez Usługodawcę odpowiedzialności za wykonanie świadczeń przez Dostawców Zewnętrznych.
6. Klient przyjmuje do wiadomości, że wszelkie informacje o cenach, dostępności, warunkach taryfowych, warunkach anulacji, zasadach programów lojalnościowych, promocjach, benefitach, terminach i innych parametrach usług oferowanych przez Dostawców Zewnętrznych mają charakter zmienny i mogą ulec zmianie niezależnie od Usługodawcy, także po przekazaniu Klientowi rekomendacji, planu, zestawienia lub newslettera.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 7.1. brak dostępności oferty, taryfy, miejsca, noclegu, potężenia, nagrody, punktów, benefitów lub promocji u Dostawcy Zewnętrznego,
 - 7.2. zmianę ceny, warunków taryfy, warunków anulacji lub innych parametrów oferty przez Dostawcę Zewnętrznego,
 - 7.3. odmowę przyjęcia rezerwacji, odmowę realizacji usługi, odmowę przyznania punktów, odmowę uznania benefitów lub inne decyzje Dostawcy Zewnętrznego,
 - 7.4. opóźnienia, odwołania, overbooking, zmiany rozkładu, awarie systemów, błędy platform rezerwacyjnych, błędy naliczeń lub inne zdarzenia leżące po stronie Dostawcy Zewnętrznego,
 - 7.5. treść regulaminów, polityk lub procedur Dostawców Zewnętrznych oraz skutki ich stosowania wobec Klienta,
 - 7.6. ostateczny wynik ekonomiczny lub organizacyjny wynikający z działań Dostawcy Zewnętrznego.

8. Postanowienia ust. 7 nie wyłączały odpowiedzialności Usługodawcy za należyte wykonanie własnych Usług doradczych, analitycznych, informacyjnych i planistycznych, zgodnie z Umową oraz bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
9. Klient zobowiązany jest do samodzielnego zapoznania się z regulaminami, warunkami świadczenia, taryfami, zasadami anulacji, zasadami programów lojalnościowych i innymi dokumentami Dostawców Zewnętrznych przed dokonaniem rezerwacji, płatności, transferu punktów, zakupu punktów lub podjęciem innej decyzji wywołującej skutki prawne lub finansowe.
10. Jeżeli Usługodawca przekazuje Klientowi informacje o zasadach działania Dostawcy Zewnętrznego, informacje te mają charakter pomocniczy i oparte są na stanie wiedzy oraz danych dostępnych w chwili świadczenia Usługi. Klient przyjmuje do wiadomości, że źródłem wiążących warunków dla danej oferty lub usługi pozostają dokumenty i regulaminy Dostawcy Zewnętrznego.
11. W przypadku usług związanych z programami lojalnościowymi Klient przyjmuje do wiadomości, że:
 - 11.1. możliwość wykorzystania punktów, mil, statusów lub benefitów zależy od regulaminów danego programu,
 - 11.2. zasady zdobywania, transferowania, ważności, utraty, łączenia i wykorzystania punktów mogą ulegać zmianom niezależnie od Usługodawcy,
 - 11.3. Usługodawca nie gwarantuje możliwości realizacji określonej podróży z wykorzystaniem punktów, nawet jeżeli na etapie analizy taka możliwość istniała,
 - 11.4. wszelkie decyzje dotyczące zakupu punktów, transferu punktów lub wykorzystania benefitów Klient podejmuje samodzielnie.
12. Jeżeli w ramach Usług Usługodawca wskazuje Klientowi określone linki, źródła, kanały rezerwacyjne, programy lojalnościowe, serwisy lub inne narzędzia Dostawców Zewnętrznych, wskazanie to ma charakter rekomendacyjny i nie oznacza, że Usługodawca gwarantuje bezpieczeństwa, ciągłości działania, jakości ani zgodności działania tych narzędzi z oczekiwaniami Klienta.
13. Klient przyjmuje do wiadomości, że ewentualne roszczenia dotyczące wykonania lub niewykonania usług przez Dostawcę Zewnętrznego, w szczególności roszczenia dotyczące przewozu, noclegu, anulacji, opóźnień, jakości usługi, refundacji, chargeback'u, reklamacji lub naruszenia regulaminu programu lojalnościowego, powinny być kierowane do właściwego Dostawcy Zewnętrznego.
14. Jeżeli Klient zwraca się do Usługodawcy o pomoc w ocenie sytuacji spowodowanej działaniem lub zaniechaniem Dostawcy Zewnętrznego, w szczególności w ramach Konsultacji pomocniczej, pomoc taka ma charakter wspierający i doradczy, a nie reprezentacyjny lub zastępczy. Usługodawca nie jest zobowiązany do prowadzenia korespondencji reklamacyjnej, sporów lub negocjacji z Dostawcą Zewnętrznym w imieniu Klienta, chyba że strony wyraźnie uzgodnią inaczej na Trwałym nośniku.
15. Klient przyjmuje do wiadomości, że wybór oferty Dostawcy Zewnętrznego może wiązać się z koniecznością zaakceptowania warunków mniej korzystnych z punktu widzenia elastyczności, anulacji, zmian, bagażu, standardu albo innych parametrów, jeżeli taki trade-

off wynika z realiów rynkowych. Sam fakt, że Klient po czasie uzna warunki Dostawcy Zewnętrzniego za mniej korzystne niż oczekiwał, nie oznacza nienależytego wykonania Usługi przez Usługodawcę, jeżeli warunki te były możliwe do zweryfikowania przez Klienta przy zachowaniu należytej staranności.

16. Jeżeli wykonanie Usługi przez Usługodawcę opiera się na danych, ofertach lub warunkach Dostawcy Zewnętrzniego, które następnie okażą się nieaktualne, błędne, mylące albo zostaną zmienione przez Dostawcę Zewnętrzniego, nie stanowi to samo w sobie podstawy do uznania, że Usługodawca nienależycie wykonał własną Usługę, chyba że Usługodawca wiedział o nieprawidłowości albo przy zachowaniu należytej staranności powinien był ją wychwycić.
17. Usługodawca ma prawo odmówić rekomendowania określonych działań lub rozwiązań, jeżeli w jego ocenie:
 - 17.1. byłyby one sprzeczne z regulaminem Dostawcy Zewnętrzniego,
 - 17.2. byłyby obciążone nadmiernym ryzykiem dla Klienta,
 - 17.3. mogłyby prowadzić do obejścia warunków programu lojalnościowego, taryfy albo regulaminu,
 - 17.4. ich rekomendowanie byłoby nierzetelne lub sprzeczne z profesjonalnym standardem działania.

§ 14. Zasady zmiany i anulacji terminów oraz nieobecności Klienta

1. Niniejszy paragraf określa zasady dotyczące:
 - 1.1. umawiania, zmiany i anulacji terminów spotkań, konsultacji, rozmów, sesji roboczych lub innych terminowych elementów Usług,
 - 1.2. skutków spóźnienia, nieobecności lub braku gotowości Klienta do skorzystania z umówionej Usługi,
 - 1.3. zasad organizacyjnych mających zastosowanie do Usług świadczonych w określonym terminie albo w formule wymagającej uprzedniej rezerwacji czasu Usługodawcy.
2. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się w szczególności do:
 - 2.1. Konsultacji Wstępnej,
 - 2.2. innych Konsultacji świadczonych w formie spotkania lub rozmowy,
 - 2.3. usług, których wykonanie obejmuje umówione spotkanie konsultacyjne, wdrożeniowe lub omawiające,
 - 2.4. innych Usług, dla których termin świadczenia został uprzednio zarezerwowany przez Klienta lub uzgodniony z Usługodawcą.

3. Rezerwacja terminu przez Klienta oznacza zarezerwowanie przez Usługodawcę określonego czasu organizacyjnego i operacyjnego na rzecz tego Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że rezerwacja terminu wpływa na dostępność Usługodawcy wobec innych klientów oraz organizację jego pracy.
4. O ile Usługodawca nie wskazał inaczej w Karcie Usługi, Serwisie, Ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia, termin Usługi uznaje się za wiążąco umówiony z chwilą jego potwierdzenia przez Usługodawcę na Trwałym nośniku albo poprzez system rezerwacyjny wykorzystywany przez Usługodawcę.
5. Klient ma prawo wnioskować o zmianę terminu Usługi, jednak możliwość zmiany terminu zależy od:
 - 5.1. dostępności Usługodawcy,
 - 5.2. charakteru danej Usługi,
 - 5.3. etapu przygotowania Usługi po stronie Usługodawcy,
 - 5.4. zachowania przez Klienta terminów organizacyjnych wskazanych przez Usługodawcę.
6. O ile dla danej Usługi nie przewidziano odmiennych zasad, wniosek o zmianę terminu powinien zostać zgłoszony przez Klienta nie później niż 48 godzin przed planowanym terminem Usługi. Zgłoszenie po tym terminie może zostać potraktowane jako anulacja późna albo jako niestawiennictwo Klienta, w zależności od okoliczności.
7. Usługodawca może dopuścić jednorazową zmianę terminu bez dodatkowych kosztów, jeżeli:
 - 7.1. Klient zgłosił zmianę z odpowiednim wyprzedzeniem,
 - 7.2. zmiana nie powoduje istotnej dezorganizacji pracy Usługodawcy,
 - 7.3. zakres Usługi i stopień przygotowania Usługodawcy pozwalają na takie przesunięcie.

Powyższe postanowienie ma charakter organizacyjny i nie stanowi bezwarunkowego uprawnienia Klienta, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w Karcie Usługi, Ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia.
8. W przypadku zgłoszenia zmiany terminu po upływie terminu wskazanego przez Usługodawcę, Usługodawca może:
 - 8.1. odmówić zmiany terminu,
 - 8.2. zaproponować nowy termin na warunkach określonych przez Usługodawcę,
 - 8.3. uznać, że zmiana terminu wymaga dodatkowego rozliczenia,
 - 8.4. uznać, że Usługa podlega rozliczeniu zgodnie z zasadami właściwymi dla anulacji lub nieobecności Klienta.
9. Klient ma prawo anulować termin Usługi przed jej rozpoczęciem, przy czym skutki anulacji, w tym ewentualny brak prawa do ponownej rezerwacji danego terminu, brak prawa do zwrotu wynagrodzenia albo konieczność ponownego wykupienia Usługi, określają:
 - 9.1. Niniejszy Regulamin,
 - 9.2. Karta Usługi,

9.3. Cennik,

9.4. Oferta,

9.5. Potwierdzenie Zamówienia.

10. O ile dla danej Usługi nie wskazano inaczej, anulacja terminu przez Klienta dokonana po rozpoczęciu przygotowań merytorycznych po stronie Usługodawcy albo na krótko przed planowanym terminem może skutkować utratą prawa do wykorzystania tego terminu bez prawa do zwrotu wynagrodzenia za zarezerwowany czas.

11. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku Usług opartych na rezerwacji czasu, wynagrodzenie może obejmować nie tylko czas samego spotkania lub rozmowy, ale również czas organizacyjny, przygotowawczy i operacyjny po stronie Usługodawcy. Z tego względu późna anulacja lub nieobecność Klienta może uzasadniać uznanie Usługi za wykonaną w całości albo w odpowiedniej części, jeżeli przygotowanie do jej realizacji zostało już rozpoczęte lub zakończone.

12. Za **nieobecność Klienta** uważa się w szczególności:

12.1. niestawienie się Klienta na umówione spotkanie online lub rozmowę,

12.2. brak odbioru połączenia lub brak połączenia się ze spotkaniem w umówionym terminie,

12.3. brak gotowości do rozpoczęcia Usługi w czasie pozwalającym na jej realne przeprowadzenie,

12.4. brak przekazania niezbędnych danych lub materiałów w zakresie uniemożliwiającym przeprowadzenie Usługi zgodnie z jej celem, o ile obowiązek ich przekazania był wcześniej jasno zakomunikowany Klientowi.

13. O ile nie wskazano inaczej dla danej Usługi, spóźnienie Klienta przekraczające 15 minut może zostać potraktowane przez Usługodawcę jako nieobecność albo skutkować skróceniem dostępnego czasu świadczenia, bez obowiązku przedłużania spotkania poza zarezerwowany slot czasowy.

14. Jeżeli Klient spóźni się na umówiony termin, Usługodawca może:

14.1. przeprowadzić Usługę w skróconym czasie mieszczącym się w pierwotnie zarezerwowanym terminie,

14.2. odmówić rozpoczęcia Usługi, jeżeli spóźnienie uniemożliwia jej racjonalne przeprowadzenie,

14.3. potraktować sytuację jako nieobecność Klienta, jeżeli charakter Usługi albo stopień spóźnienia na to wskazuje.

15. O ile dla danej Usługi nie przewidziano korzystniejszych zasad, w przypadku nieobecności Klienta Usługodawca ma prawo uznać, że:

15.1. zarezerwowany termin przepada,

- 15.2. Usługa została wykonana w zakresie odpowiadającym zarezerwowanemu czasowi albo zakresowi przygotowania,
 - 15.3. Klient traci prawo do bezpłatnego ponownego umówienia tego samego terminu,
 - 15.4. wynagrodzenie pozostaje należne Usługodawcy.
16. Jeżeli charakter Usługi pozwala na jej wykonanie mimo nieobecności Klienta, w szczególności na podstawie wcześniej przekazanych danych, materiałów lub briefu, Usługodawca może według własnej decyzji:
- 16.1. wykonać Usługę w zakresie możliwym bez udziału Klienta,
 - 16.2. przekazać rezultat Usługi na Trwałym nośniku,
 - 16.3. uznać Usługę za wykonaną w całości albo w odpowiedniej części.
17. Jeżeli nieobecność lub spóźnienie Klienta wynikały z przyczyn nadzwyczajnych, niezależnych od Klienta i odpowiednio udokumentowanych, Usługodawca może według własnej oceny i z uwzględnieniem okoliczności zaproponować nowy termin albo inne rozwiązanie organizacyjne.
18. W przypadku gdy konieczność zmiany lub anulacji terminu wynika z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, Usługodawca:
- 18.1. zaproponuje nowy termin wykonania Usługi, albo
 - 18.2. jeżeli wykonanie Usługi nie będzie możliwe w rozsądnym terminie, dokona odpowiedniego rozliczenia z Klientem.
19. W przypadku Usług subskrypcyjnych, newsletterowych albo innych Usług niewymagających umawiania indywidualnego terminu, postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio tylko w zakresie, w jakim dla wykonania takiej Usługi przewidziano indywidualny termin kontaktu, konsultacji lub spotkania.
20. Jeżeli dana Usługa obejmuje element bonusowy, dodatkowy, promocyjny lub wliczony w cenę innej Usługi, zasady zmiany i anulacji terminu takiego elementu mogą być określone odmiennie przez Usługodawcę w Karcie Usługi, Ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia, pod warunkiem że zostały przekazane Klientowi przed zawarciem Umowy albo przed rezerwacją terminu.
21. Wszelkie zmiany i anulacje terminów powinny być zgłaszane przez Klienta przy wykorzystaniu kanałów komunikacji wskazanych przez Usługodawcę. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak skuteczności zgłoszenia dokonanego w sposób nieprzewidziany, niekompletny albo uniemożliwiający identyfikację Klienta lub terminu, którego zgłoszenie dotyczy.

§ 15. Opłaty, płatności, fakturowanie oraz rozliczenia

1. Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za Usługi świadczone przez Usługodawcę, zgodnie z aktualnym Cennikiem, Ofertą, Kartą Usługi, Potwierdzeniem Zamówienia albo innymi indywidualnymi ustaleniami stron potwierdzonymi na Trwałym nośniku.
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, ceny Usług podawane przez Usługodawcę są cenami brutto, tj. zawierają wszelkie podatki wymagane przez obowiązujące przepisy prawa.
3. Wynagrodzenie należne Usługodawcy obejmuje wyłącznie zakres świadczenia wskazany w Umowie. Wszelkie świadczenia, czynności, konsultacje, analizy, rozszerzenia zakresu, dodatkowe iteracje, dodatkowe podróże, dodatkowe warianty albo inne elementy wykraczające poza standardowy zakres danej Usługi mogą podlegać odrębnemu wynagrodzeniu, zgodnie z Cennikiem, Ofertą lub indywidualnym potwierdzeniem Usługodawcy.
4. O ile z Cennika, Karty Usługi, Oferty lub Potwierdzenia Zamówienia nie wynika inaczej, płatność za Usługę dokonywana jest z góry, przed rozpoczęciem świadczenia Usługi przez Usługodawcę.
5. Usługodawca ma prawo uzależnić rozpoczęcie świadczenia Usługi, rezerwację terminu, przekazanie materiałów, aktywację subskrypcji albo wykonanie jakiejkolwiek czynności objętej Umową od uprzedniego otrzymania pełnej płatności, chyba że strony wyraźnie uzgodniły inny model rozliczenia na Trwałym nośniku.
6. Klient może dokonać płatności przy wykorzystaniu metod udostępnionych przez Usługodawcę, w szczególności za pośrednictwem operatorów płatności, przelewu bankowego, płatności kartą, systemów płatności elektronicznych lub innych narzędzi wskazanych w Serwisie albo przez Usługodawcę.
7. Jeżeli płatność realizowana jest za pośrednictwem operatora płatności, podmiot ten świadczy na rzecz Klienta odrębną usługę płatniczą lub techniczną na podstawie własnych regulaminów. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, błędy techniczne, odmowy autoryzacji lub inne problemy wynikające z działania operatora płatności, z zastrzeżeniem odpowiedzialności za własne działania lub zaniechania.
8. Za moment dokonania płatności uznaje się:
 - 8.1. w przypadku przelewu bankowego – moment uznania rachunku bankowego Usługodawcy odpowiednią kwotą,
 - 8.2. w przypadku płatności elektronicznej – moment otrzymania przez Usługodawcę potwierdzenia skutecznego przyjęcia płatności,
 - 8.3. w przypadku innych metod płatności – moment uznania przez Usługodawcę, że płatność została skutecznie i definitywnie dokonana.
9. Brak skutecznego dokonania płatności, cofnięcie płatności, nieautoryzowanie transakcji przez system płatniczy, chargeback, zwrot środków dokonany poza podstawą prawną albo inna forma niezyskania wynagrodzenia przez Usługodawcę może skutkować:
 - 9.1. wstrzymaniem realizacji Usługi,
 - 9.2. odmową rozpoczęcia świadczenia,
 - 9.3. zawieszeniem dostępu do usług subskrypcyjnych,

- 9.4. odmową rezerwacji terminu albo anulowaniem terminu nieopłaconego skutecznie,
- 9.5. dochodzeniem należnego wynagrodzenia przez Usługodawcę na zasadach przewidzianych przepisami prawa.
10. W przypadku usług świadczonych w modelu subskrypcyjnym, cyklicznym, częściowym albo opartym na konkretnym zgłoszeniu klienta szczegółowe zasady rozliczeń, w tym:
- 10.1. okresy rozliczeniowe,
 - 10.2. moment naliczenia opłaty,
 - 10.3. zasady odnowienia,
 - 10.4. skutki przerwania płatności,
 - 10.5. model ustalenia wynagrodzenia,
 - 10.6. zakres świadczenia objętego daną opłatą
- określają Cennik, Karta Usługi, Serwis, Oferta lub Potwierdzenie Zamówienia.
11. O ile Cennik, Karta Usługi lub Potwierdzenie Zamówienia nie stanowią inaczej, Konsultacja pomocnicza jest rozliczana według zasad właściwych dla konkretnego zgłoszenia Klienta, przy czym wynagrodzenie może obejmować zarówno czas bezpośredniego kontaktu z Klientem, jak i czas analizy, przygotowania rekomendacji, porównań, instrukcji oraz innych czynności merytorycznych bezpośrednio związanych z realizacją zgłoszenia.
12. Rozpoczęcie realizacji Konsultacji pomocniczej może nastąpić już z chwilą rozpoczęcia przez Usługodawcę prac analitycznych, przygotowawczych albo konsultacyjnych związanych ze zgłoszeniem Klienta, nawet jeżeli rezultat Usługi zostanie przekazany Klientowi później.
13. Jeżeli charakter Konsultacji pomocniczej albo innej Usługi zakłada rozliczenie według zakresu konkretnego zgłoszenia, czasu pracy albo częściowego wykonania świadczenia, brak pełnego wykorzystania potencjalnego zakresu takiej Usługi przez Klienta nie stanowi samo przez się podstawy do żądania zwrotu całości lub części wynagrodzenia, o ile Usługa została wykonana zgodnie z Umową.
14. W przypadku usług subskrypcyjnych wynagrodzenie należne jest za każdy rozpoczęty okres rozliczeniowy, zgodnie z zasadami wskazanymi przez Usługodawcę przed zawarciem Umowy. Rezygnacja z dalszego korzystania z usługi subskrypcyjnej wywołuje skutki na przyszłość, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej albo Usługodawca wyraźnie przewidział korzystniejsze zasady dla Klienta.
15. Usługodawca może oferować usługi zawierające element dodatkowy, promocyjny, bonusowy albo wliczony w cenę innej Usługi. Dla uniknięcia wątpliwości wartość ekonomiczna takiego elementu może być uwzględniona w cenie głównej Usługi, a niewykorzystanie elementu dodatkowego przez Klienta nie stanowi samo przez się podstawy do obniżenia ceny Usługi głównej ani do żądania zwrotu części wynagrodzenia.
16. Jeżeli Usługodawca przewiduje promocje, ceny promocyjne, warunki startowe, czasowe obniżki cen, bonusy lub inne korzyści handlowe, zasady ich przyznawania i obowiązywania określa każdorazowo Cennik, Oferta, Serwis, Karta Usługi, regulamin promocji albo Potwierdzenie Zamówienia. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, promocje i korzyści handlowe nie łączą się.

17. Klient nie jest uprawniony do samodzielnego potrącania swoich domniemanych roszczeń z wynagrodzeniem należnym Usługodawcy ani do wstrzymywania płatności z powodu zgłaszanych zastrzeżeń, chyba że takie uprawnienie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
18. Jeżeli po zawarciu Umowy Klient zażąda rozszerzenia zakresu Usługi, wykonania dodatkowych czynności, przedstawienia dodatkowych wariantów, obsługi dodatkowych przypadków, dodatkowych podróży albo innych świadczeń wykraczających poza pierwotnie uzgodniony zakres, Usługodawca ma prawo:
 - 18.1. odmówić wykonania dodatkowego zakresu bez zmiany Umowy,
 - 18.2. zaproponować wykonanie dodatkowego zakresu za dodatkowym wynagrodzeniem,
 - 18.3. uzależnić wykonanie dodatkowego zakresu od uprzedniej akceptacji ceny przez Klienta.
19. O ile strony nie uzgodniły inaczej, wszelkie należności wynikające z rozszerzenia zakresu Usługi, dodatkowej pracy, dodatkowego czasu konsultacyjnego, dodatkowych iteracji, dodatkowych podróży, dodatkowych analiz albo innych czynności wykraczających poza Umowę są wymagalne przed rozpoczęciem wykonywania tego dodatkowego zakresu.
20. Usługodawca wystawia dokumenty sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. O ile przepisy prawa nie stanowią inaczej, dokument sprzedaży może zostać doręczony Klientowi w formie elektronicznej.
21. Jeżeli Klient oczekuje wystawienia faktury albo innego dokumentu zawierającego określone dane, zobowiązany jest przekazać prawidłowe dane niezbędne do wystawienia takiego dokumentu przed jego wystawieniem. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta danych błędnych, niekompletnych albo nieaktualnych.
22. W przypadku konieczności korekty dokumentu sprzedaży wynikającej z błędów po stronie Klienta, Usługodawca może uzależnić dokonanie korekty od przekazania przez Klienta prawidłowych danych oraz od spełnienia wymogów wynikających z przepisów prawa podatkowego.
23. Wszelkie rozliczenia pomiędzy stronami dokonywane są w walucie wskazanej przez Usługodawcę w Cenniku, Ofercie, Serwisie lub Potwierdzeniu Zamówienia. Jeżeli z charakteru danej Usługi lub oferty wynika konieczność posłużenia się inną walutą, zasady te powinny zostać wyraźnie zakomunikowane Klientowi przed zawarciem Umowy.
24. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Usługodawca nie jest zobowiązany do zwrotu wynagrodzenia za Usługi wykonane zgodnie z Umową, w szczególności w przypadku usług o charakterze spersonalizowanym, analitycznym, planistycznym, konsultacyjnym, subskrypcyjnym lub rozliczanym częściowo, jeżeli brak podstawy do zwrotu wynika z Regulaminu, charakteru danej Usługi albo z faktu rozpoczęcia lub wykonania świadczenia.
25. Powyższe postanowienie nie wyłącza:
 - 25.1. ustawowego prawa Konsumenta do odstąpienia od Umowy, o ile ma zastosowanie,

- 25.2. uprawnień Klienta wynikających z przepisów o nienależytym wykonaniu zobowiązania,
- 25.3. innych uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
26. W przypadku gdy z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wynika obowiązek zwrotu całości lub części wynagrodzenia, Usługodawca dokonuje rozliczenia zgodnie z tymi przepisami, z uwzględnieniem charakteru Usługi, zakresu już wykonanego świadczenia oraz zasad określonych w Regulaminie.
27. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, modelu rozliczenia, warunków handlowych, zasad promocji, okresów rozliczeniowych oraz innych warunków ekonomicznych Usług, na zasadach określonych w Regulaminie i z poszanowaniem praw Klientów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. O ile nie wskazano inaczej, zmiany takie wywołują skutki na przyszłość.

§ 16. Prawo odstąpienia od Umowy oraz rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia

1. Klient będący Konsumentem, który zawarł z Usługodawcą Umowę na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują inny termin albo wyłączają prawo odstąpienia w odniesieniu do danej Umowy lub danego świadczenia.
2. Termin do odstąpienia od Umowy rozpoczyna bieg od dnia zawarcia Umowy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują inny moment rozpoczęcia biegu terminu dla określonego rodzaju świadczenia.
3. Do zachowania terminu do odstąpienia wystarczające jest wystanie przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu przed upływem właściwego terminu. Oświadczenie może zostać złożone w sposób dopuszczony przez obowiązujące przepisy prawa, w szczególności na adres e-mail wskazany przez Usługodawcę do kontaktu, chyba że Usługodawca udostępnił dodatkowe kanały składania takich oświadczeń.
4. Usługodawca może udostępnić wzór formularza odstąpienia od Umowy. Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe i nie stanowi warunku skuteczności odstąpienia, o ile oświadczenie Konsumenta w sposób jednoznaczny wyraża wolę odstąpienia od Umowy.
5. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, a strony zobowiązane są do dokonania rozliczeń zgodnie z tymi przepisami oraz postanowieniami niniejszego paragrafu.
6. Usługodawca zwraca Konsumentowi płatności należne zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie będzie wiązał się dla niego z dodatkowymi kosztami. Zwrot następuje w terminie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7. Jeżeli Konsument chce, aby Usługodawca rozpoczął świadczenie usługi przed upływem terminu do odstąpienia, zobowiązany jest złożyć wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia przed upływem tego terminu, w sposób wymagany przez Usługodawcę i zgodny z przepisami prawa. Żądanie to może zostać wyrażone w szczególności poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxu, złożenie oświadczenia w formularzu albo złożenie odrębnego oświadczenia na Trwałym nośniku, jeżeli jest to wymagane.
8. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia Usługodawca informuje Konsumenta o skutkach takiego żądania, w szczególności o tym, że:
 - 8.1. w przypadku pełnego wykonania usługi może dojść do utraty prawa odstąpienia,
 - 8.2. w przypadku odstąpienia od Umowy po rozpoczęciu świadczenia Konsument może być zobowiązany do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia.
9. Jeżeli Konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia, a następnie skutecznie odstąpi od Umowy przed pełnym wykonaniem usługi, Usługodawca ma prawo żądać zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu wykonanego świadczenia.
10. Dla uniknięcia wątpliwości strony przyjmują, że w odniesieniu do usług świadczonych przez Usługodawcę, w szczególności usług konsultacyjnych, usług newsletterowych, usług o charakterze analitycznym albo spersonalizowanym, świadczenie może być uznane za rozpoczęte w szczególności z chwilą:
 - 10.1. rozpoczęcia analizy przypadku Klienta,
 - 10.2. rezerwacji i przeznaczenia czasu operacyjnego Usługodawcy na rzecz Klienta, jeżeli jest to integralna część świadczenia,
 - 10.3. rozpoczęcia przygotowania materiałów, rekomendacji, planu, newslettera lub innych treści objętych Umową,
 - 10.4. rozpoczęcia świadczenia usług elektronicznych lub aktywacji dostępu do treści subskrypcyjnych,
11. Jeżeli usługa została w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta oraz po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia, prawo odstąpienia nie przysługuje. Dotyczy to w szczególności usług, których rezultatem jest przekazanie Klientowi gotowego, spersonalizowanego rezultatu świadczenia, jeżeli wszystkie ustawowe warunki wyłączenia prawa odstąpienia zostały spełnione. Takie wyłączenie wynika bezpośrednio z ustawy o prawach konsumenta.
12. W odniesieniu do usług świadczonych częściowo, etapowo albo rozliczanych według zakresu konkretnego zgłoszenia, w tym usług konsultacyjnych, subskrypcji oraz usług, w których rezultat powstaje stopniowo, odstąpienie od Umowy po rozpoczęciu świadczenia nie powoduje obowiązku zwrotu wynagrodzenia za część świadczenia już spełnioną, o ile obowiązek zapłaty za tę część wynika z obowiązujących przepisów prawa oraz z uprzedniego żądania rozpoczęcia świadczenia przez Konsumenta.
13. W odniesieniu do Konsultacji pomocniczej albo innej Usługi rozliczanej według zakresu zgłoszenia lub rzeczywiście wykonanej pracy, jeżeli Konsument skutecznie odstąpi od Umowy po rozpoczęciu świadczenia na jego wyraźne żądanie, Usługodawca ma prawo do

wynagrodzenia odpowiadającego rzeczywiście wykonanemu zakresowi świadczenia do chwili odstąpienia, obliczonemu proporcjonalnie zgodnie z modelem rozliczenia przyjętym dla danej Usługi, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.

14. W odniesieniu do usług newsletterowych lub subskrypcyjnych, jeżeli świadczenie zostało rozpoczęte na wyraźne żądanie Konsumenta, a Konsument odstąpi od Umowy po rozpoczęciu świadczenia, rozliczenie następuje zgodnie z zakresem świadczenia spełnionego do chwili odstąpienia oraz z obowiązującymi przepisami prawa. Jeżeli dla danej usługi ustawowo wyłączone jest prawo odstąpienia po spełnieniu określonych przesłanek, zastosowanie mają te przepisy.
15. Jeżeli Konsument nie zażądał rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia, Usługodawca może wstrzymać rozpoczęcie wykonywania usługi do czasu upływu tego terminu albo do czasu otrzymania wyraźnego żądania rozpoczęcia świadczenia, chyba że co innego wynika z przepisów prawa lub z charakteru danej usługi.
16. W przypadku gdy prawo odstąpienia nie przysługuje z mocy ustawy albo wygaśnięcie wskutek pełnego wykonania usługi na warunkach określonych w przepisach prawa, Usługodawca może odmówić uznania oświadczenia o odstąpieniu za skuteczne w zakresie, w jakim byłoby ono sprzeczne z obowiązującymi przepisami. Odmowa taka wymaga przekazania Konsumentowi stosownej informacji na Trwałym nośniku.
17. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają innych ustawowych uprawnień Konsumenta, w szczególności prawa do reklamacji w razie nienależytego wykonania Umowy ani innych roszczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
18. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie zastosowanie mają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

§ 17. Własność intelektualna oraz licencja na materiały

1. Wszelkie prawa do treści, materiałów, opracowań, analiz, rekomendacji, planów, zestawień, schematów, struktur, metodologii, układów informacji, newsletterów, checklist, formularzy, opisów usług, dokumentów, grafik, oznaczeń, nazw handlowych, elementów identyfikacji wizualnej, baz wiedzy, szablonów, koncepcji organizacyjnych oraz innych rezultatów działalności Usługodawcy, udostępnianych lub wykorzystywanych w związku ze świadczeniem Usług, przysługują Usługodawcy albo podmiotom, od których Usługodawca wywodzi stosowne uprawnienia.
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, zawarcie Umowy, zapłata wynagrodzenia ani przekazanie Klientowi rezultatu Usługi nie skutkują przeniesieniem na Klienta autorskich praw majątkowych, praw własności przemysłowej, praw do baz danych, praw do know-how, praw do metodologii ani jakichkolwiek innych praw własności intelektualnej związanych z działalnością Usługodawcy.
3. W zakresie, w jakim rezultat danej Usługi lub materiał przekazany Klientowi stanowi utwór w rozumieniu przepisów prawa autorskiego, Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej, niezbywalnej, nieprzenoszalnej i nieuprawniającej do udzielania dalszych sublicencji, licencji na korzystanie z tych materiałów wyłącznie:

- 3.1. na własny użytek osobisty Klienta albo
- 3.2. w zakresie niezbędnym do wykorzystania rezultatu konkretnej Usługi zgodnie z jej celem,
4. Licencja, o której mowa w ust. 3, zostaje udzielona z chwilą przekazania Klientowi materiału objętego ochroną, pod warunkiem uprzedniego uiszczenia pełnego wynagrodzenia należnego Usługodawcy za daną Usługę, o ile strony nie uzgodniły inaczej na Trwałym nośniku.
5. Licencja, o której mowa w niniejszym paragrafie, obejmuje wyłącznie korzystanie z materiałów w zakresie odpowiadającym przeznaczeniu Usługi i nie obejmuje prawa do:
 - 5.1. dalszego rozpowszechniania materiałów,
 - 5.2. publikowania ich w całości lub w części,
 - 5.3. komercyjnego wykorzystywania materiałów,
 - 5.4. odsprzedaży, użyczenia, wynajmu, udostępniania osobom trzecim albo włączania do własnych produktów lub usług,
 - 5.5. kopiowania lub zwielokrotniania materiałów w sposób wykraczający poza zakres niezbędny do korzystania z nich zgodnie z celem Usługi,
 - 5.6. wykorzystywania materiałów w działalności konkurencyjnej wobec Usługodawcy.
6. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Klient nie jest uprawniony do:
 - 6.1. usuwania oznaczeń autorstwa, oznaczeń marki, oznaczeń źródła pochodzenia, informacji o prawach własności intelektualnej lub innych oznaczeń umieszczonych przez Usługodawcę,
 - 6.2. modyfikowania, przerabiania, adaptowania lub tworzenia opracowań materiałów Usługodawcy w celu ich dalszego wykorzystywania lub rozpowszechniania,
 - 6.3. wykorzystywania materiałów Usługodawcy w sposób sugerujący, że stanowią one własne opracowanie Klienta albo że Klient nabył do nich pełne prawa.
7. Dla uniknięcia wątpliwości, ochronie podlegają nie tylko gotowe materiały przekazane Klientowi, lecz także:
 - 7.1. metodologia pracy Usługodawcy,
 - 7.2. sposób analizy i selekcji informacji,
 - 7.3. struktura rekomendacji i planów,
 - 7.4. logika doboru opcji i rozwiązań,
 - 7.5. model działania usług Velomiles,
 - 7.6. organizacja newsletterów, konsultacji i narzędzi operacyjnych,w zakresie, w jakim elementy te stanowią przejaw działalności twórczej, know-how albo innego dobra podlegającego ochronie prawnej.

8. W przypadku newsletterów, materiałów subskrypcyjnych, zestawień, selekcji okazji, analiz rynkowych oraz innych treści przekazywanych cyklicznie, Klient uzyskuje wyłącznie prawo do zapoznawania się z ich treścią i korzystania z nich zgodnie z celem usługi. Klient nie nabywa prawa do:
 - 8.1. ich dalszego rozpowszechniania,
 - 8.2. publikowania ich w grupach, mediach społecznościowych, serwisach internetowych lub komunikatorach,
 - 8.3. udostępniania ich osobom trzecim,
 - 8.4. tworzenia na ich podstawie własnych komercyjnych zestawień, newsletterów, baz danych lub produktów informacyjnych.
9. Jeżeli Klient przekazuje Usługodawcy własne materiały, dane, treści, briefy, formularze, zrzuty ekranowe, informacje o kontaktach lojalnościowych, preferencjach albo inne dane konieczne do wykonania Usługi, Klient oświadcza, że jest uprawniony do ich przekazania oraz do zezwolenia Usługodawcy na korzystanie z nich w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.
10. Z chwilą przekazania materiałów, o których mowa w ust. 9, Klient udziela Usługodawcy niewyłącznego, nieodpłatnego uprawnienia do korzystania z tych materiałów wyłącznie w zakresie niezbędnym do:
 - 10.1. wykonania Umowy,
 - 10.2. przygotowania analiz, rekomendacji i materiałów dla Klienta,
 - 10.3. obsługi organizacyjnej współpracy,
 - 10.4. dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z Umową, o ile będzie to konieczne.
11. Klient ponosi odpowiedzialność za to, aby materiały, dane i treści przekazywane Usługodawcy nie naruszały praw osób trzecich, przepisów prawa, dóbr osobistych ani innych chronionych interesów. W przypadku skierowania wobec Usługodawcy roszczeń wynikających z naruszenia praw osób trzecich przez materiały przekazane przez Klienta, Klient zobowiązany jest współdziałać z Usługodawcą przy wyjaśnieniu sprawy oraz ponosi odpowiedzialność na zasadach przewidzianych przepisami prawa.
12. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej przez Usługodawcę, Klient może korzystać z rezultatów Usług wyłącznie w zakresie odpowiadającym jego własnym potrzebom i własnej podróży albo własnej sytuacji, której dana Usługa dotyczy. Zakazane jest w szczególności wykorzystywanie rezultatów Usług jako materiału źródłowego do obsługi innych osób, klientów, członków społeczności, grup internetowych albo działalności doradczej prowadzonej przez Klienta.
13. Usługodawca ma prawo stosować w materiałach przekazywanych Klientowi własne oznaczenia, znaki, logotypy, stopki, informacje o poufności, oznaczenia identyfikujące źródło pochodzenia materiału lub inne elementy techniczne i organizacyjne służące ochronie własności intelektualnej oraz integralności treści.

14. Jeżeli Klient narusza prawa własności intelektualnej Usługodawcy albo korzysta z materiałów w sposób sprzeczny z niniejszym paragrafem, Usługodawca ma prawo:
 - 14.1. wezwać Klienta do natychmiastowego zaprzestania naruszeń,
 - 14.2. zażądać usunięcia skutków naruszenia,
 - 14.3. dochodzić roszczeń przewidzianych przepisami prawa, w tym roszczeń odszkodowawczych,
 - 14.4. ograniczyć dalsze świadczenie Usług, o ile jest to dopuszczalne przez obowiązujące przepisy prawa i uzasadnione ochroną interesów Usługodawcy.
15. Żadne postanowienie Regulaminu nie może być interpretowane jako udzielenie Klientowi dorozumianej licencji szerszej niż wprost wskazana w niniejszym paragrafie albo jako zrzeczenie się przez Usługodawcę jakichkolwiek praw własności intelektualnej.
16. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do własności intelektualnej oraz korzystania z materiałów stosuje się odpowiednio obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, własności przemysłowej oraz ochronie baz danych.

§ 18. Odpowiedzialność Usługodawcy oraz jej ograniczenia

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie własnych Usług zgodnie z zawartą Umową. Odpowiedzialność ta obejmuje wyłącznie zakres zobowiązania przyjętego przez Usługodawcę i nie może być interpretowana rozszerzająco poza granice wynikające z charakteru danej Usługi, celu Umowy oraz treści Potwierdzenia Zamówienia.
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, Usługi świadczone przez Usługodawcę mają charakter doradczy, analityczny, informacyjny, planistyczny i wspierający proces podejmowania decyzji przez Klienta. Usługodawca zobowiązuje się do starannego działania, a nie do osiągnięcia określonego rezultatu ekonomicznego, finansowego, organizacyjnego, lojalnościowego, podróźniczego albo czasowego, chyba że obowiązek osiągnięcia konkretnego rezultatu został wyraźnie przyjęty przez Usługodawcę na Trwałym nośniku.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy ogranicza się do szkody pozostającej w normalnym, adekwatnym związku przyczynowym z zawinionym niewykonaniem albo nienależytym wykonaniem przez Usługodawcę jego własnych obowiązków wynikających z Umowy. Klient nie może wywodzić odpowiedzialności Usługodawcy z okoliczności, które pozostają poza zakresem przyjętego świadczenia albo wynikają z czynników zewnętrznych, niezależnych od Usługodawcy.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak osiągnięcia przez Klienta zakładanego celu gospodarczego, finansowego, podróźniczego albo organizacyjnego, jeżeli:
 - 4.1. Klient nie wdrożył rekomendacji Usługodawcy,
 - 4.2. Klient wdrożył rekomendacje częściowo, z opóźnieniem albo w sposób odbiegający od ich treści,

- 4.3. zmieniły się dane wejściowe, warunki rynkowe albo warunki Dostawców Zewnętrznych po przekazaniu rekomendacji,
- 4.4. osiągnięcie celu zależało od czynników pozostających poza kontrolą Usługodawcy, z zastrzeżeniem odpowiedzialności Usługodawcy za jakość samego świadczenia doradczego, planistycznego lub informacyjnego.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania, zaniechania, decyzje, awarie, regulaminy, taryfy, zmiany warunków, brak dostępności, odmowy realizacji, błędy systemowe lub inne okoliczności leżące po stronie Dostawców Zewnętrznych. Dotyczy to w szczególności przewoźników, hoteli, platform rezerwacyjnych, operatorów programów lojalnościowych, operatorów płatności oraz innych podmiotów trzecich, z których usług Klient korzysta samodzielnie.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta danych nieprawdziwych, niepełnych, nieaktualnych lub wprowadzających w błąd, jeżeli dane te miały znaczenie dla wykonania Usługi, a Usługodawca przy zachowaniu należytej staranności nie miał podstaw, aby uznać je za wadliwe.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Klienta możliwości skorzystania z określonej oferty, taryfy, miejsca, nagrody, promocji, warunków cenowych albo benefitów, jeżeli utrata ta nastąpiła wskutek:
 - 7.1. zwłoki Klienta w podjęciu decyzji lub dokonaniu czynności,
 - 7.2. niedokonania rezerwacji przez Klienta w czasie umożliwiającym skorzystanie z rekomendowanej opcji,
 - 7.3. zmian rynkowych albo zmian po stronie Dostawcy Zewnętrznego po przekazaniu Klientowi informacji,
 - 7.4. niedochowania przez Klienta warunków regulaminowych lub technicznych wymaganych przez Dostawcę Zewnętrznego.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji Klienta podejmowanych samodzielnie na podstawie materiałów informacyjnych, newsletterów, zestawień okazji albo innych treści o charakterze ogólnym, jeżeli decyzje te nie były poprzedzone usługą indywidualnego planowania albo odrębną analizą przypadku Klienta. Powyższe nie wyłącza odpowiedzialności Usługodawcy za rzetelność samej treści informacyjnej w granicach charakteru tej Usługi.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z korzystania przez Klienta z Usług w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, zakresem albo instrukcjami przekazanymi przez Usługodawcę, w szczególności za skutki wykorzystywania rekomendacji w innych stanach faktycznych niż te, których dana Usługa dotyczyła.
10. Jeżeli dana Usługa ma charakter czasowy, subskrypcyjny albo obejmuje element bonusowy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie przez Klienta pełnego potencjału takiej Usługi, jeżeli Usługa została udostępniona zgodnie z Umową, a brak wykorzystania wynikał z decyzji, zaniechania albo organizacji po stronie Klienta.
11. Odpowiedzialność Usługodawcy nie obejmuje utraconych korzyści Klienta, spodziewanych oszczędności, hipotetycznych zysków, korzyści pośrednich, szkód reputacyjnych, strat

wynikających z utraconych okazji biznesowych albo innych następstw pośrednich, które nie stanowią normalnego następstwa niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Usługodawcę.

12. Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy wobec Klienta z tytułu jednej Umowy ogranicza się do wysokości wynagrodzenia faktycznie zapłaconego Usługodawcy przez Klienta za tę konkretną Usługę, której dotyczy roszczenie.
13. Postanowienia ust. 11 i 12 nie mają zastosowania w zakresie, w jakim bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie pozwalają na ograniczenie odpowiedzialności, w szczególności w przypadku szkód wyrządzonych umyślnie albo w innych przypadkach przewidzianych przez ustawę.
14. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia Usługi lub za opóźnienia w jej świadczeniu spowodowane siłą wyższą, przez którą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności, w szczególności awarie infrastruktury teleinformatycznej o charakterze masowym, przerwy w działaniu operatorów płatności, zdarzenia losowe, działania organów publicznych, zakłócenia sieciowe, cyberataki albo inne podobne zdarzenia pozostające poza rozsądną kontrolą Usługodawcy.
15. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 14, Usługodawca ma prawo:
 - 15.1. odpowiednio przesunąć termin wykonania Usługi,
 - 15.2. ograniczyć zakres świadczenia do części możliwej do wykonania,
 - 15.3. zaproponować Klientowi inne rozwiązanie organizacyjne, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
16. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie, w jakim było ono spowodowane brakiem współdziałania po stronie Klienta, w szczególności nieprzekazaniem danych, przekazaniem danych wadliwych, opóźnieniem w podejmowaniu decyzji, nieobecnością, spóźnieniem, niedokonaniem płatności albo niewykonaniem czynności wymaganych w modelu client-executed booking, z zastrzeżeniem, że Usługodawca nadal odpowiada za tę część świadczenia, która zależała wyłącznie od niego.
17. Jeżeli Klient zgłasza roszczenie dotyczące jakości Usługi, powinien wykazać, czego konkretnie dotyczy zarzut i na czym polegać miało niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
18. Żadne postanowienie niniejszego paragrafu nie wyłącza ani nie ogranicza:
 - 18.1. praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 18.2. odpowiedzialności Usługodawcy za własne umyślne działanie,
 - 18.3. odpowiedzialności Usługodawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie, w jakim ograniczenie takiej odpowiedzialności byłoby niedopuszczalne.

§ 19. Bezpieczeństwo danych

1. Usługodawca przykłada należytą staranność do organizacyjnego i technicznego bezpieczeństwa komunikacji z Klientem oraz do ochrony danych wykorzystywanych przy świadczeniu Usług, z uwzględnieniem charakteru świadczonych Usług, stosowanych narzędzi oraz modelu współpracy przyjętego w Regulaminie.
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej na Trwałym nośniku, Usługodawca świadczy Usługi w modelu, w którym Klient zachowuje pełną kontrolę nad swoimi kontami, dostępami, rezerwacjami, płatnościami, programami lojalnościowymi oraz czynnościami wymagającymi autoryzacji.
3. Usługodawca nie wymaga od Klienta przekazywania Poświadczeń, w szczególności:
 - 3.1. loginów,
 - 3.2. haseł,
 - 3.3. kodów SMS,
 - 3.4. kodów jednorazowych,
 - 3.5. kodów 2FA,
 - 3.6. tokenów autoryzacyjnych,
 - 3.7. linków umożliwiających zalogowanie się na konto Klienta,
 - 3.8. innych danych lub narzędzi pozwalających na przejęcie dostępu do konta Klienta lub dokonanie czynności autoryzowanej w jego imieniu.
4. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej i nie wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Usługodawca:
 - 4.1. nie loguje się na konta Klienta,
 - 4.2. nie przechowuje Poświadczeń,
 - 4.3. nie przejmuje technicznej kontroli nad kontami Klienta,
 - 4.4. nie odpowiada za bezpieczeństwo kont Klienta w zakresie, w jakim zależy ono od działań lub zaniechań Klienta albo Dostawców Zewnętrznych.
5. Klient zobowiązany jest do nieprzekazywania Usługodawcy Poświadczeń. Jeżeli Klient mimo tego obowiązku przekaze Poświadczenia, następuje to na wyłączną odpowiedzialność Klienta, a Usługodawca ma prawo:
 - 5.1. odmówić ich przyjęcia lub wykorzystania,
 - 5.2. usunąć je w zakresie technicznie możliwym,
 - 5.3. wezwać Klienta do niezwłocznej zmiany danych dostępowych,
 - 5.4. ograniczyć dalszą komunikację do bezpiecznych kanałów organizacyjnych.

6. Przekazanie przez Klienta Poświadczeń nie tworzy po stronie Usługodawcy obowiązku korzystania z nich ani nie zmienia modelu świadczenia Usług na model wykonawczy. W szczególności nie oznacza to udzielenia pełnomocnictwa, zgody na działanie w imieniu Klienta ani przejęcia odpowiedzialności za czynności, które zgodnie z Regulaminem powinny być wykonywane samodzielnie przez Klienta.
7. W ramach komunikacji z Klientem Usługodawca może posługiwać się pocztą elektroniczną, formularzami, komunikatorami, systemami rezerwacji terminów, systemami mailingowymi, narzędziami do spotkań online oraz innymi narzędziami organizacyjnymi lub technicznymi, które w ocenie Usługodawcy są odpowiednie do charakteru Usługi.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że komunikacja elektroniczna, mimo stosowania rozsądnych środków bezpieczeństwa, może wiązać się z ryzykiem typowym dla środków komunikacji na odległość, w szczególności ryzykiem:
 - 8.1. przechwycenia wiadomości przez osoby nieuprawnione,
 - 8.2. błędnego wpisania adresu e-mail,
 - 8.3. działania filtrów antyspamowych,
 - 8.4. opóźnień technicznych,
 - 8.5. awarii systemów teleinformatycznych,
 - 8.6. działania złośliwego oprogramowania lub innych zagrożeń cybernetycznych pozostających poza rozsądną kontrolą Usługodawcy.
9. Klient zobowiązany jest do korzystania z własnych urządzeń, kont i kanałów komunikacji w sposób bezpieczny, w szczególności do:
 - 9.1. stosowania bezpiecznych haseł,
 - 9.2. korzystania z uwierzytelniania wieloskładnikowego, jeżeli jest dostępne,
 - 9.3. zabezpieczania dostępu do skrzynki pocztowej i urządzeń,
 - 9.4. niewysyłania Poświadczeń w wiadomościach e-mail lub komunikatorach,
 - 9.5. weryfikowania adresów stron, na których dokonuje logowania, rezerwacji lub płatności,
 - 9.6. niedostępniania osobom trzecim dostępu do kont, z których korzysta przy realizacji Usług.
10. Usługodawca może przekazywać Klientowi linki, nazwy programów, adresy serwisów, rekomendowane platformy, wskazania dotyczące źródeł rezerwacji albo inne informacje pomocne przy samodzielnym działaniu Klienta. Przekazanie takich informacji ma charakter organizacyjny lub rekomendacyjny i nie oznacza, że Usługodawca gwarantuje bezpieczeństwo, ciągłość działania, integralność albo brak ryzyka związanego z korzystaniem z tych narzędzi.
11. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z serwisów Dostawców Zewnętrznych, platform rezerwacyjnych, programów lojalnościowych, operatorów płatności oraz innych narzędzi zewnętrznych odbywa się na zasadach określonych przez te podmioty. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenia techniczne stosowane przez Dostawców Zewnętrznych ani za skutki naruszeń bezpieczeństwa pozostających po ich

stronie, z zastrzeżeniem odpowiedzialności Usługodawcy za własne działania lub zaniechania.

12. Jeżeli dla wykonania Usługi Klient przekazuje Usługodawcy zrzuty ekranu, potwierdzenia, fragmenty korespondencji, dane o saldach punktów, statusach albo inne informacje dotyczące jego kont lub sytuacji podróżniczej, Usługodawca wykorzystuje je wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy lub dla celów organizacyjnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami ochrony danych osobowych.
13. Usługodawca nie jest zobowiązany do przechowywania danych, materiałów, zrzutów ekranu, korespondencji lub informacji przekazanych przez Klienta dłużej, niż jest to niezbędne do wykonania Umowy, obsługi rozliczeń, rozpatrzenia reklamacji, obrony lub dochodzenia roszczeń oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
14. W przypadku gdy Klient korzysta z usług newsletterowych, subskrypcyjnych albo usług opartych na materiałach wysyłanych elektronicznie, Klient zobowiązany jest do zapewnienia poprawności i aktualności adresu e-mail oraz do technicznego umożliwienia odbioru wiadomości od Usługodawcy. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zapoznania się z treścią wiadomości, jeżeli wynika to z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z błędnie podanego adresu, przepełnienia skrzynki, działania filtrów lub zaniechania sprawdzania poczty.
15. Jeżeli Klient poweźmie uzasadnione podejrzenie, że bezpieczeństwo jego danych, konta, skrzynki e-mail albo komunikacji związanej z Usługą zostało naruszone, powinien niezwłocznie:
 - 15.1. podjąć działania zabezpieczające po swojej stronie, w szczególności zmienić hasła i zweryfikować ustawienia bezpieczeństwa,
 - 15.2. skontaktować się z właściwym Dostawcą Zewnętrznym, jeżeli incydent dotyczy jego systemu,
 - 15.3. poinformować Usługodawcę, jeżeli incydent może wpływać na dalsze wykonywanie Umowy albo bezpieczeństwo komunikacji pomiędzy stronami.
16. W przypadku powzięcia przez Usługodawcę uzasadnionego podejrzenia, że dalsza komunikacja z Klientem, sposób korzystania z Usług, wykorzystanie określonego kanału kontaktu albo określony sposób przekazywania danych może stwarzać ryzyko bezpieczeństwa, Usługodawca ma prawo:
 - 16.1. zażądać zmiany kanału komunikacji,
 - 16.2. odmówić przyjęcia określonych danych lub plików,
 - 16.3. wstrzymać wykonanie części Usługi do czasu usunięcia ryzyka,
 - 16.4. ograniczyć współpracę do kanałów formalnych i bezpiecznych organizacyjnie,
 - 16.5. odmówić wykonania działań, które w ocenie Usługodawcy mogłyby naruszać bezpieczeństwo Klienta, Usługodawcy albo osób trzecich.
17. Żadne postanowienie niniejszego paragrafu nie może być interpretowane jako przyjęcie przez Usługodawcę obowiązku nadzoru nad bezpieczeństwem wszystkich działań Klienta w

Interne ani jako przejęcie odpowiedzialności za zabezpieczenie kont, urządzeń, skrzynek e-mail, systemów płatniczych albo środowiska technicznego Klienta.

§ 20. Reklamacje oraz pozasądowe i sądowe rozwiązywanie sporów

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą Usług świadczonych przez Usługodawcę, jeżeli uważa, że Usługa została wykonana niezgodnie z Umową, nienależycie albo w sposób odbiegający od zakresu wynikającego z Regulaminu, Karty Usługi, Oferty lub Potwierdzenia Zamówienia.
2. Reklamacja może dotyczyć wyłącznie działań, zaniechań lub rezultatów świadczenia pozostających po stronie Usługodawcy. Reklamacja nie może dotyczyć działań, decyzji, regulaminów, taryf, dostępności, odmów realizacji, błędów systemowych ani innych okoliczności leżących po stronie Dostawców Zewnętrznych, chyba że zarzut Klienta dotyczy sposobu, w jaki Usługodawca wykonał własną usługę doradczą, planistyczną, informacyjną albo organizacyjną w związku z tymi okolicznościami.
3. Reklamacja powinna zostać złożona w sposób umożliwiający identyfikację Klienta, Umowy oraz zakresu zastrzeżeń, w szczególności:
 - 3.1. drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Usługodawcę,
 - 3.2. pisemnie na adres korespondencyjny Usługodawcy, jeżeli taki został wskazany,
 - 3.3. w inny sposób dopuszczony przez Usługodawcę i zakomunikowany Klientowi przed złożeniem reklamacji.
4. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji Klient powinien wskazać w szczególności:
 - 4.1. dane identyfikujące Klienta,
 - 4.2. Usługę, której reklamacja dotyczy,
 - 4.3. datę zawarcia Umowy albo datę wykonania Usługi, jeżeli jest znana,
 - 4.4. opis zastrzeżeń,
 - 4.5. żądanie lub oczekiwany sposób rozpoznania reklamacji,
 - 4.6. ewentualne dokumenty, wiadomości, materiały albo inne dowody, które Klient chce przedstawić.
5. Brak niektórych informacji, o których mowa w ust. 4, nie pozbawia Klienta prawa do złożenia reklamacji, jednak może utrudnić albo wydłużyć jej rozpoznanie. W takim przypadku Usługodawca może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie reklamacji w zakresie niezbędnym do jej rzetelnego rozpatrzenia.
6. Klient powinien złożyć reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu okoliczności będących podstawą zastrzeżeń, tak aby umożliwić Usługodawcy odtworzenie przebiegu współpracy, weryfikację dokumentacji oraz ocenę zasadności zarzutów. Postanowienie to nie wyłącza ustawowych terminów dochodzenia roszczeń przysługujących Konsumentowi.

7. Usługodawca rozpatruje reklamację w rozsądnym terminie, nie dłuższym niż termin wynikający z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa albo z przyjętej przez Usługodawcę procedury reklamacyjnej, chyba że do rozpoznania reklamacji niezbędne jest wcześniejsze uzupełnienie informacji przez Klienta lub wyjaśnienie okoliczności niezależnych od Usługodawcy.
8. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest na Trwałym nośniku, w szczególności drogą elektroniczną na adres e-mail użyty przez Klienta przy zawarciu Umowy albo wskazany przy składaniu reklamacji, chyba że Klient zażąda innej dopuszczalnej formy komunikacji.
9. W toku rozpatrywania reklamacji Usługodawca ma prawo:
 - 9.1. analizować dokumentację związaną z zawarciem i wykonaniem Umowy,
 - 9.2. opierać się na korespondencji, logach systemowych, harmonogramach, zapisach organizacyjnych, materiałach przekazanych Klientowi oraz innych utrwaleniach pozostających w związku z daną Usługą,
 - 9.3. zwrócić się do Klienta o doprecyzowanie zarzutów lub przedstawienie dodatkowych informacji,
 - 9.4. ocenić reklamację wyłącznie w granicach zarzutów i żądań zgłoszonych przez Klienta, chyba że z okoliczności wynika potrzeba szerszej analizy na korzyść Klienta.
10. Usługodawca może uznać reklamację w całości, w części albo odmówić jej uwzględnienia, wskazując zasadnicze przyczyny swojego stanowiska. W przypadku uznania reklamacji sposób jej załatwienia zależy od charakteru Usługi i może obejmować w szczególności:
 - 10.1. uzupełnienie lub doprecyzowanie Usługi,
 - 10.2. ponowne wykonanie określonej części świadczenia,
 - 10.3. przyznanie odpowiedniego rozliczenia lub korekty wynagrodzenia, jeżeli jest to zasadne,
 - 10.4. inne rozwiązanie organizacyjne lub handlowe, uznane przez Usługodawcę za adekwatne do okoliczności sprawy.
11. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje automatycznie obowiązku zapłaty wynagrodzenia za Usługę ani nie zawiesza skuteczności zawartej Umowy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej albo Usługodawca postanowi inaczej w indywidualnym przypadku.
12. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności poprzez zwrócenie się do właściwego podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
13. Klient może również skorzystać z pomocy właściwego miejscowo miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów albo z innych dostępnych form wsparcia konsumenckiego przewidzianych przez prawo.
14. Jeżeli na gruncie obowiązujących przepisów dla danego rodzaju sporu dostępna jest właściwa platforma lub mechanizm internetowego rozwiązywania sporów, Klient może z

niego skorzystać na zasadach wynikających z tych przepisów oraz z warunków działania właściwego podmiotu.

15. Usługodawca nie jest zobowiązany do udziału w każdym pozasądowym postępowaniu rozwiązywania sporów, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa albo z oświadczenia Usługodawcy złożonego Klientowi na Trwałym nośniku.
16. W przypadku sporu sądowego właściwość sądu określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Konsumenta w zakresie dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.
17. Prawem właściwym dla Umów zawieranych na podstawie Regulaminu jest prawo polskie, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących Konsumenta.

§ 21. Zmiany Cennika, zmiany Usług oraz zmiany Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian:
 - 1.1. Cennika,
 - 1.2. zakresu, struktury, parametrów lub sposobu świadczenia Usług,
 - 1.3. nazw handlowych Usług, ich wariantów, elementów dodatkowych i modeli rozliczenia,
 - 1.4. Regulaminu,
 - 1.5. Karty Usługi,
 - 1.6. rozwiązań organizacyjnych, technicznych, systemowych i operacyjnych wykorzystywanych przy świadczeniu Usług,na zasadach określonych w niniejszym paragrafie oraz z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zmiany, o których mowa w ust. 1, mogą być wprowadzane w szczególności z następujących ważnych przyczyn:
 - 2.1. zmiany przepisów prawa, orzecznictwa, decyzji organów, wytycznych lub praktyki stosowania prawa wpływających na działalność Usługodawcy,
 - 2.2. konieczności dostosowania treści Regulaminu, Cennika, Usług albo procedur do wymogów prawnych, podatkowych, konsumenckich, technicznych lub organizacyjnych,
 - 2.3. zmiany modelu biznesowego, zakresu działalności albo oferty handlowej Usługodawcy,
 - 2.4. wprowadzenia nowych Usług, wycofania dotychczasowych Usług albo zmiany sposobu ich prezentacji,
 - 2.5. zmiany kosztów prowadzenia działalności, kosztów narzędzi, infrastruktury, systemów płatności, systemów mailingowych, systemów rezerwacji, narzędzi komunikacyjnych, obsługi administracyjnej lub innych kosztów wpływających na ekonomikę świadczenia Usług,

- 2.6. potrzeby uproszczenia, doprecyzowania albo uporządkowania dokumentacji kontraktowej,
 - 2.7. potrzeby poprawy bezpieczeństwa, jakości obsługi, przejrzystości procesu zakupowego lub efektywności operacyjnej,
 - 2.8. zmiany warunków współpracy z Dostawcami Zewnętrznymi albo zmian rynkowych wpływających na sposób świadczenia Usług.
3. Zmiana Cennika może polegać w szczególności na:
 - 3.1. zmianie cen poszczególnych Usług,
 - 3.2. zmianie modeli rozliczenia,
 - 3.3. zmianie liczby lub rodzaju wariantów Usług,
 - 3.4. zmianie zakresu usług objętych daną ceną,
 - 3.5. wprowadzeniu lub wycofaniu promocji, cen startowych, rabatów, bonusów, subskrypcji lub innych warunków handlowych.
 4. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, zmiana Cennika wywołuje skutek na przyszłość i nie wpływa na wysokość wynagrodzenia za Usługi objęte Umową zawartą przed wejściem w życie nowego Cennika, chyba że:
 - 4.1. co innego wynika wyraźnie z charakteru Usługi o charakterze ciągłym, okresowym lub odnawialnym,
 - 4.2. Klient został poinformowany o zmianie zgodnie z niniejszym paragrafem i ma możliwość niekontynuowania Usługi na nowych warunkach,
 - 4.3. Klient wyrazi zgodę na zastosowanie nowych warunków do trwającej relacji.
 5. W odniesieniu do usług jednorazowych, konsultacyjnych, planistycznych albo pakietów nabywanych jako odrębne świadczenie, zastosowanie znajduje Cennik obowiązujący na dzień zawarcia Umowy, chyba że strony wyraźnie uzgodnią inaczej na Trwałym nośniku.
 6. W odniesieniu do usług subskrypcyjnych, okresowych, odnawialnych albo trwających dłużej niż jeden okres rozliczeniowy, Usługodawca może wprowadzać zmiany Cennika i warunków świadczenia na kolejne okresy rozliczeniowe, pod warunkiem poinformowania Klienta o zmianie w sposób przewidziany w niniejszym paragrafie oraz z poszanowaniem praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
 - 7.1. wprowadzania nowych Usług,
 - 7.2. wycofywania określonych Usług z oferty,
 - 7.3. zmiany nazw handlowych Usług,
 - 7.4. zmiany zakresu, struktury lub parametrów Usług,
 - 7.5. łączenia Usług, dzielenia ich, modyfikowania ich opisów lub przeznaczenia,

przy czym zmiany te nie naruszają praw Klientów wynikających z już zawartych Umów, chyba że co innego wynika z charakteru Usługi, zgody Klienta albo bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

8. Usługodawca może wycofać daną Usługę z bieżącej oferty bez obowiązku dalszego oferowania jej nowym Klientom. Wycofanie Usługi z oferty nie wpływa samo przez się na obowiązek wykonania Umowy już zawartej z Klientem, chyba że dalsze wykonanie tej Umowy stało się niemożliwe z przyczyn obiektywnych albo strony uzgodnią inne rozwiązanie zgodne z prawem.
9. Zmiana Regulaminu może obejmować w szczególności:
 - 9.1. doprecyzowanie definicji,
 - 9.2. zmianę zasad zawierania Umów,
 - 9.3. zmianę zasad świadczenia Usług,
 - 9.4. zmianę zasad płatności, rozliczeń lub subskrypcji,
 - 9.5. zmianę zasad reklamacji, kontaktu, bezpieczeństwa lub współdziałania,
 - 9.6. dostosowanie Regulaminu do aktualnego modelu biznesowego Usługodawcy,
 - 9.7. zmiany redakcyjne, systemowe lub porządkujące.
10. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, zmiana Regulaminu wywołuje skutek na przyszłość i nie wpływa na treść Umów zawartych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu, chyba że:
 - 10.1. zmiana dotyczy Usługi o charakterze ciągłym, okresowym albo odnawialnym,
 - 10.2. Klient został prawidłowo poinformowany o zmianie,
 - 10.3. Klient ma możliwość zakończenia dalszego korzystania z takiej Usługi przed wejściem w życie zmian albo przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego,
 - 10.4. zastosowanie nowego brzmienia wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
11. W przypadku usług subskrypcyjnych, okresowych lub odnawialnych Usługodawca może poinformować Klienta o zmianie Cennika, warunków Usługi lub Regulaminu przed wejściem zmian w życie, w szczególności drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty przez Usługodawcę w relacji z Klientem.
12. O ile charakter zmiany i przepisy prawa nie wymagają innego terminu, zmiany Regulaminu, Cennika lub warunków Usługi w relacjach o charakterze ciągłym, okresowym lub odnawialnym wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Usługodawcę, nie krótszym niż termin pozwalający Klientowi zapoznać się ze zmianami i podjąć decyzję co do dalszego korzystania z Usługi.
13. Jeżeli Klient nie akceptuje zmian dotyczących usługi subskrypcyjnej, okresowej albo odnawialnej, może zrezygnować z dalszego korzystania z tej Usługi na zasadach wynikających z Regulaminu, Karty Usługi, Cennika albo Potwierdzenia Zamówienia, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Rezygnacja wywołuje

skutek na przyszłość i nie narusza rozliczeń za okresy już rozpoczęte, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

14. Zmiany o charakterze wyłącznie redakcyjnym, technicznym, porządkującym albo niepogarszającym sytuacji prawnej Klienta mogą być wprowadzane bez odrębnej procedury akceptacyjnej, przy czym aktualne brzmienie Regulaminu powinno być każdorazowo udostępnione Klientowi w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią.
15. Aktualny Cennik, aktualne Karty Usług oraz aktualna wersja Regulaminu są udostępniane przez Usługodawcę w Serwisie albo w inny sposób przyjęty przez Usługodawcę, umożliwiający Klientowi zapoznanie się z ich treścią przed zawarciem Umowy albo przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.
16. Usługodawca może stosować ceny promocyjne, oferty indywidualne, warunki startowe, testowe albo czasowe, a także odrębne warunki handlowe dla wybranych grup Klientów, kanałów sprzedaży albo okresów sprzedażowych. Sam fakt zaoferowania określonych warunków jednemu Klientowi albo w jednym okresie nie tworzy po stronie innych Klientów prawa do żądania analogicznych warunków w przyszłości.
17. Usługodawca ma prawo prowadzić równoległe kilka wariantów oferty, w tym różne wersje cenowe, subskrypcyjne albo promocyjne, o ile nie narusza to praw Klientów wynikających z już zawartych Umów.
18. W przypadku rozbieżności pomiędzy historyczną a aktualną wersją Cennika, Karty Usługi albo Regulaminu, do danej Umowy stosuje się wersję obowiązującą na dzień zawarcia tej Umowy, chyba że zastosowanie znajduje jedna z sytuacji wskazanych w niniejszym paragrafie, w której dopuszczalne jest wprowadzenie zmian do relacji trwającej.
19. Wprowadzenie zmian zgodnie z niniejszym paragrafem nie wymaga zawarcia odrębnego aneksu do każdej Umowy, o ile przepisy prawa nie wymagają szczególnej formy, a Klient został poinformowany o zmianach w sposób odpowiedni do charakteru relacji łączącej strony.

§ 22. Komunikacja z Klientem

1. Komunikacja pomiędzy Usługodawcą a Klientem odbywa się przy wykorzystaniu kanałów wskazanych przez Usługodawcę w Serwisie, Regulaminie, Cenniku, Karcie Usługi, Ofercie lub Potwierdzeniu Zamówienia, w szczególności za pośrednictwem:
 - 1.1. poczty elektronicznej,
 - 1.2. formularzy elektronicznych,
 - 1.3. systemów rezerwacji terminów,
 - 1.4. systemów mailingowych,
 - 1.5. narzędzi do spotkań online,

1.6. komunikatorów lub innych kanałów organizacyjnych dopuszczonych przez Usługodawcę.

2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, podstawowym kanałem komunikacji formalnej pomiędzy stronami jest poczta elektroniczna. Usługodawca ma prawo uznać komunikację prowadzoną za pośrednictwem adresu e-mail Klienta wskazanego przy zawarciu Umowy albo później zaktualizowanego przez Klienta za komunikację pochodzącą od Klienta, o ile z okoliczności nie wynika oczywista nieprawidłowość.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych, aktualnych i działających danych kontaktowych, w szczególności adresu e-mail oraz jeżeli wymagają tego okoliczności, numeru telefonu albo innych danych organizacyjnych niezbędnych do wykonania Umowy.
4. Klient zobowiązany jest niezwłocznie informować Usługodawcę o każdej zmianie danych kontaktowych, której brak aktualizacji mógłby wpływać na przebieg komunikacji, wykonanie Usługi, rozliczenia, dostarczenie materiałów, realizację subskrypcji albo możliwość kontaktu organizacyjnego.
5. Usługodawca komunikuje się z Klientem na ostatnie dane kontaktowe wskazane przez Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że brak aktualizacji danych kontaktowych może prowadzić do utrudnień w wykonaniu Umowy, dostarczeniu materiałów, realizacji terminów, obsłudze subskrypcji lub rozpoznaniu reklamacji. Powyższe nie wyłącza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie wymagają innej formy, komunikacja prowadzona drogą elektroniczną, w tym wiadomości e-mail, potwierdzenia systemowe, zapisy formularzy, komunikaty związane z rezerwacją terminu, odpowiedzi na reklamacje, potwierdzenia przyjęcia Zamówienia, przekazywanie materiałów, planów, zestawień i innych rezultatów Usług, może stanowić skuteczny i wystarczający sposób wykonywania obowiązków informacyjnych oraz obowiązków związanych z realizacją Umowy.
7. Usługodawca ma prawo korzystać z automatycznych lub półautomatycznych komunikatów systemowych, w szczególności w zakresie:
 - 7.1. potwierdzenia wpływu formularza,
 - 7.2. potwierdzenia rezerwacji terminu,
 - 7.3. potwierdzenia płatności,
 - 7.4. przypomnień organizacyjnych,
 - 7.5. informacji o aktywacji lub wygaśnięciu subskrypcji,
 - 7.6. informacji o stanie usługi,
 - 7.7. informacji o zmianach organizacyjnych, technicznych lub systemowych.O ile z treści takiego komunikatu nie wynika inaczej, komunikaty systemowe mają charakter organizacyjny lub techniczny.
8. Klient zobowiązany jest do regularnego sprawdzania skrzynki e-mail używanej do kontaktu z Usługodawcą, w tym folderów „spam”, „oferty”, „powiadomienia” lub innych folderów automatycznych, jeżeli z charakteru danej Usługi wynika, że istotna komunikacja odbywa się drogą elektroniczną.

9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zapoznania się przez Klienta z komunikatem przesłanym prawidłowo na wskazany przez Klienta adres e-mail, jeżeli brak zapoznania się wynika z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z:
 - 9.1. podania nieprawidłowego adresu,
 - 9.2. nieaktualizowania danych,
 - 9.3. zapełnienia skrzynki pocztowej,
 - 9.4. działania filtrów antyspamowych,
 - 9.5. zaniechania sprawdzania skrzynki,
 - 9.6. ograniczeń technicznych po stronie Klienta lub jego dostawcy usług.
10. Jeżeli wykonanie Usługi wymaga szybkiego reagowania Klienta, w szczególności z uwagi na terminy spotkań, ograniczony czas dostępności ofert, terminy płatności albo dynamiczny charakter okazji rynkowych, Klient zobowiązany jest śledzić komunikację z należytą starannością i reagować bez nieuzasadnionej zwłoki.
11. O ile Usługodawca wyraźnie nie przyjmie inaczej, komunikacja prowadzona przez komunikatory, media społecznościowe, wiadomości prywatne, komentarze, formularze leadowe albo inne kanały o charakterze nieformalnym:
 - 11.1. nie stanowi podstawowego kanału składania oświadczeń prawnych,
 - 11.2. nie zastępuje formalnej komunikacji wymaganej do zawarcia lub zmiany Umowy,
 - 11.3. może mieć wyłącznie charakter wstępny, organizacyjny albo pomocniczy.
12. Usługodawca ma prawo wymagać, aby określone oświadczenia, dyspozycje albo zgłoszenia Klienta były składane wyłącznie za pośrednictwem wskazanego kanału komunikacji, jeżeli jest to uzasadnione bezpieczeństwem, porządkiem operacyjnym, jednoznacznością identyfikacji Klienta albo charakterem danej sprawy. Dotyczy to w szczególności:
 - 12.1. reklamacji,
 - 12.2. odstąpienia od umowy,
 - 12.3. rezygnacji z subskrypcji,
 - 12.4. zgłoszeń dotyczących zmiany terminu,
 - 12.5. uzupełniania danych wejściowych,
 - 12.6. przekazywania materiałów do realizacji Usługi,
 - 12.7. oświadczeń dotyczących rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia.
13. Jeżeli Klient kontaktuje się z Usługodawcą w sprawach wykraczających poza zakres wykupionej Usługi, Usługodawca ma prawo:
 - 13.1. udzielić odpowiedzi wyłącznie w zakresie organizacyjnym,
 - 13.2. wskazać konieczność nabycia odrębnej Usługi,

- 13.3. odmówić merytorycznego odniesienia się do sprawy bez zawarcia odpowiedniej Umowy.
14. Usługodawca ma prawo wyznaczyć godziny, dni lub standardy organizacyjne dotyczące obsługi wiadomości i zgłoszeń. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, komunikacja nie jest prowadzona w trybie całodobowym ani nie oznacza obowiązku natychmiastowej odpowiedzi.
15. O ile Cennik, Karta Usługi, Oferta lub Potwierdzenie Zamówienia nie przewidują odmiennych standardów, odpowiedzi na wiadomości Klienta udzielane są w rozsądnym terminie, z uwzględnieniem charakteru Usługi, stopnia złożoności sprawy, kolejności wpływu zgłoszeń, godzin pracy Usługodawcy oraz dostępności danych niezbędnych do udzielenia odpowiedzi.
16. Usługodawca może ograniczyć komunikację z Klientem do kanałów formalnych, a w skrajnych przypadkach odmówić dalszego kontaktu w określonym kanale, jeżeli sposób komunikacji Klienta:
- 16.1. jest obraźliwy, agresywny, uporczywie dezorganizujący albo naruszający zasady współżycia społecznego,
 - 16.2. narusza bezpieczeństwo techniczne lub organizacyjne Usługodawcy,
 - 16.3. prowadzi do nadużywania zasobów komunikacyjnych w sposób wykraczający poza zakres Usługi.
17. Usługodawca ma prawo archiwizować komunikację z Klientem, w szczególności wiadomości e-mail, zgłoszenia formularzowe, historię komunikacji systemowej, zapisy rezerwacji terminów, potwierdzenia wysyłki materiałów, komunikaty subskrypcyjne oraz inne informacje związane z realizacją Umowy, w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa i niezbędnym do:
- 17.1. wykonania Umowy,
 - 17.2. rozliczeń,
 - 17.3. obsługi reklamacji,
 - 17.4. wykazania przebiegu współpracy,
 - 17.5. ochrony interesów Usługodawcy i dochodzenia lub obrony roszczeń.
18. W przypadku sporu dotyczącego przebiegu komunikacji strony przyjmują, że znaczenie dowodowe mogą mieć w szczególności wiadomości e-mail, potwierdzenia systemowe, logi organizacyjne, historia zgłoszeń, potwierdzenia rezerwacji terminu, potwierdzenia płatności oraz inne utrwalenia związane z wykonaniem Umowy, z uwzględnieniem hierarchii dokumentów określonej w Regulaminie oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
19. Wszelkie zawiadomienia dotyczące zmian Regulaminu, Cennika, warunków usług subskrypcyjnych, zmian organizacyjnych albo innych kwestii istotnych dla relacji z Klientem mogą być przekazywane przez Usługodawcę drogą elektroniczną, o ile jest to dopuszczalne przez obowiązujące przepisy prawa i adekwatne do charakteru danej relacji.

§ 23. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Klientem, o ile Klient został z nimi skutecznie zapoznany przed zawarciem Umowy w sposób wymagany przez obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin ma zastosowanie do Umów zawieranych od dnia ich wejścia w życie. Do Umów zawartych przed dniem wejścia w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się wersję obowiązującą w chwili zawarcia danej Umowy, z zastrzeżeniem przypadków, w których zgodnie z Regulaminem lub bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa dopuszczalne jest stosowanie nowych postanowień do relacji o charakterze ciągłym, okresowym albo odnawialnym.
3. Usługodawca udostępnia Regulamin w sposób umożliwiający ich pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie, w szczególności za pośrednictwem Serwisu albo na Trwałym nośniku, jeżeli jest to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa lub charakter danej relacji z Klientem.
4. W przypadku gdy którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne, niewykonalne albo niemożliwe do zastosowania w całości albo w części, nie wpływa to na ważność, skuteczność ani wykonalność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce postanowień dotkniętych nieważnością, bezskutecznością lub niewykonalnością zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa, a strony dążą do takiego ukształtowania relacji, które w możliwie największym stopniu odpowiada celowi gospodarczemu pierwotnego postanowienia.
5. Brak skorzystania przez Usługodawcę z określonego uprawnienia przewidzianego w Regulaminie albo opóźnienie w skorzystaniu z takiego uprawnienia nie oznacza zrzeczenia się tego uprawnienia ani nie pozbawia Usługodawcy prawa do skorzystania z niego w przyszłości.
6. Tolerowanie przez Usługodawcę pojedynczego przypadku działania Klienta niezgodnego z Regulaminem nie oznacza zgody na takie działanie w przyszłości ani nie może być interpretowane jako trwała zmiana praktyki kontraktowej albo dorozumiane uchylenie określonego postanowienia Regulaminu.
7. Wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Regulaminu oraz z Umów zawieranych na ich podstawie należy interpretować z uwzględnieniem:
 - 7.1. charakteru działalności Usługodawcy jako podmiotu świadczącego usługi doradcze, analityczne, planistyczne, informacyjne i subskrypcyjne,
 - 7.2. modelu client-executed booking,
 - 7.3. hierarchii dokumentów określonej w Regulaminie,
 - 7.4. celu gospodarczego danej Usługi,
 - 7.5. bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

8. Jeżeli Usługodawca udostępnia Regulamin, Cennik, Karty Usług, materiały informacyjne albo komunikaty również w innych wersjach językowych, wersją wiążącą w relacji z Klientem jest wersja polska, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej albo Usługodawca wyraźnie wskazał inną wersję jako wiążącą.
9. Prawem właściwym dla Regulaminu oraz Umów zawieranych na ich podstawie jest prawo polskie, z zastrzeżeniem ochrony przyznanej Konsumentowi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
10. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz inne przepisy mające zastosowanie do rodzaju świadczonych Usług i sposobu zawierania Umów.
11. Żadne postanowienie Regulaminu nie ma na celu wyłączenia ani ograniczenia praw Klienta będącego Konsumentem, które przysługują mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a takimi przepisami, pierwszeństwo mają przepisy prawa.
12. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Usługodawcę i obowiązuje do czasu jego zmiany, uchylecia albo zastąpienia nową wersją, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
13. Załączniki, dokumenty dodatkowe, Karty Usług, Cennik, formularz odstąpienia, formularze danych wejściowych albo inne dokumenty wskazane przez Usługodawcę jako część dokumentacji kontraktowej stanowią integralną część Regulaminu w zakresie, w jakim zostały skutecznie włączone do relacji z Klientem zgodnie z hierarchią dokumentów określoną w Regulaminie.
14. Wszelkie spory interpretacyjne dotyczące Regulaminu powinny być rozstrzygane w sposób uwzględniający ich cel, funkcję ochronną wobec praw Konsumenta, model biznesowy Usługodawcy oraz zasadę proporcjonalności i równowagi kontraktowej stron.
15. Regulamin nie ustanawia po stronie Klienta żadnych praw do żądania świadczeń, korzyści, bonusów, promocji, zakresów usług albo modeli współpracy niewyrażonych jednoznacznie w treści Umowy, Cennika, Karty Usługi, Oferty albo Potwierdzenia Zamówienia.
16. Dla uniknięcia wątpliwości strony przyjmują, że Regulamin ma na celu kompleksowe uregulowanie zasad współpracy pomiędzy Usługodawcą a Klientem w zakresie objętym działalnością Velomiles, przy czym postanowienia szczególne dotyczące poszczególnych Usług mają pierwszeństwo przed postanowieniami ogólnymi, zgodnie z hierarchią dokumentów określoną w Regulaminie.

Załącznik nr 1 – Cennik Usług

CENNIK VELOMILES KONSULTACJA WSTĘPNA - PUNKTOWA 60-minutowa konsultacja online, podczas której analizujemy Twoje programy lojalnościowe, zgromadzone punkty oraz możliwości ich wykorzystania w planowanych podróżach. W ramach konsultacji planowanie pierwszej

podróży za punkty jest wliczone w cenę. Konsultacja jest wymagana przed pierwszym planowaniem podróży za punkty.

Cena: 500 zł

PLANOWANIE PODRÓŻY ZA PUNKTY - Usługa obejmuje wyszukanie dostępności nagród, wybór najlepszego programu lojalnościowego oraz rekomendację rezerwacji.

Cena 450 zł za podróż

PLANOWANIE WYCIECZKI - Pomoc w znalezieniu najkorzystniejszych połączeń lotniczych oraz hoteli przy wykorzystaniu standardowych taryf, wraz z opracowaniem planu podróży.

Cena 350 zł za wycieczkę

KONSULTACJA POMOCNICZA

Cena 300 zł za konsultację

VELOMILES POINTS CLUB Newsletter z najlepszymi promocjami zakupu punktów oraz okazjami na bilety lotnicze możliwe do rezerwacji za mile i punkty w programach lojalnościowych.

Cena: 50 zł miesięcznie

VELOMILES TRAVEL DEALS Newsletter z wybranymi okazjami lotniczymi i city breakami w atrakcyjnych cenach rezerwowanych za gotówkę (nie za punkty). Obejmuje promocje tanich linii lotniczych, krótkie wyjazdy weekendowe, oferty last minute oraz ciekawe kierunki w niskich cenach.

Cena: 25 zł miesięcznie

Załącznik nr 2 – Karta Usługi: Konsultacja Wstępna

Konsultacja Wstępna jest usługą wejściową do oferty Velomiles w obszarze podróży z wykorzystaniem punktów, mil, benefitów i programów lojalnościowych. Jej celem jest uporządkowanie sytuacji Klienta, wprowadzenie go w praktyczne zasady działania świata punktów oraz stworzenie podstaw do dalszego planowania podróży za punkty. Usługa nie ma charakteru wyłącznie informacyjnego ani nie ogranicza się do ogólnej rozmowy o możliwościach. Łączy element edukacyjny, analityczny i porządkujący tak, aby po jej zakończeniu Klient lepiej rozumiał własną sytuację, mechanizmy programów lojalnościowych oraz mógł świadomie podejmować dalsze decyzje.

W ramach Konsultacji Wstępnej Usługodawca analizuje sytuację Klienta na podstawie informacji przekazanych przed spotkaniem i w jego trakcie. Analiza obejmuje w szczególności dotychczasowe korzystanie z programów lojalnościowych, stan zasobów punktowych i posiadanych obecnie benefitów, poziom praktycznej wiedzy Klienta oraz realne możliwości wykorzystania tych zasobów w kontekście planów podróźniczych. Celem jest nie tylko opisanie stanu obecnego, ale także wskazanie, które elementy portfela lojalnościowego mają dla Klienta realną wartość użytkową i mogą stanowić punkt wyjścia do dalszych działań.

Istotnym elementem usługi jest również identyfikacja celów podróźniczych Klienta, jego stylu podróżowania, preferowanych kierunków, standardów, poziomu elastyczności, priorytetów i ograniczeń. Dzięki temu konsultacja nie kończy się na teorii, lecz stanowi praktyczny fundament do dalszej współpracy z Velomiles. Pełni ona także funkcję profilującą i porządkującą, ponieważ pozwala ustalić podstawowe założenia do kolejnych usług, w szczególności planowania podróży za punkty oraz późniejszego wsparcia w ramach Konsultacji pomocniczej.

Usługa ma charakter indywidualny i jest realizowana w odniesieniu do konkretnego Klienta oraz jego sytuacji. Nie stanowi kursu, szkolenia ogólnego ani uniwersalnego przewodnika po wszystkich programach lojalnościowych. Jej zakres koncentruje się na tych elementach, które są zasadne z perspektywy potrzeb i możliwości praktycznego działania Klienta. Z tego względu rezultat usługi zależy od jakości, kompletności i aktualności danych przekazanych przez Klienta oraz od stopnia jego współdziałania z Usługodawcą.

Konsultacja Wstępna obejmuje również jedno zaplanowanie podróży za punkty wliczone w cenę usługi. Element ten ma charakter integralny i pomocniczy wobec konsultacji oraz służy praktycznemu wykorzystaniu ustaleń wypracowanych w jej toku. Dzięki temu Klient może nie tylko lepiej zrozumieć zasady działania świata punktów, ale również zobaczyć ich zastosowanie na konkretnym przykładzie podróźniczym.

Konsultacja Wstępna jest wymagana przed pierwszym skorzystaniem z usługi planowania podróży za punkty. Wynika to z modelu świadczenia usług przyjętego przez Velomiles, w którym pierwszeństwo ma właściwe rozpoznanie sytuacji Klienta, jego zasobów, ograniczeń i celów, a dopiero następnie planowanie konkretnej podróży. Takie podejście zwiększa jakość dalszych usług i ogranicza ryzyko błędnych założeń.

Usługa realizowana jest co do zasady w formie jednego spotkania online albo jednej rozmowy zdalnej, zgodnie z organizacją pracy Usługodawcy. Jej wartość nie sprowadza się jednak wyłącznie do czasu samego spotkania, lecz obejmuje również analizę danych wejściowych, przygotowanie merytoryczne oraz uporządkowanie ustaleń stanowiących podstawę dalszej współpracy.

Dla prawidłowego wykonania usługi Klient powinien przekazać informacje niezbędne do oceny jego sytuacji, w szczególności dotyczące używanych programów lojalnościowych, posiadanych punktów, mił, statusów, benefitów, preferencji podróźniczych i planowanych celów wyjazdowych. Im bardziej kompletne i aktualne są te dane, tym większa jest użyteczność konsultacji. W przypadku ich braku albo opóźnionego przekazania praktyczna wartość usługi może ulec ograniczeniu.

Konsultacja Wstępna nie stanowi usługi stałego monitorowania sytuacji Klienta, ciągłego wsparcia po zakończeniu spotkania ani nieograniczonej liczby dalszych analiz. Nie zastępuje także Konsultacji pomocniczej ani późniejszych usług planowania kolejnych podróży za punkty. Jej rolą jest stworzenie mocnej podstawy do dalszych działań, a ewentualne kolejne usługi są nabywane osobno, zgodnie z Cennikiem, Kartami Usług i Regulaminem.

Rezultatem Konsultacji Wstępnej jest uporządkowanie sytuacji Klienta, wskazanie realnych kierunków działania oraz przygotowanie podstaw do dalszego korzystania z oferty Velomiles w sposób bardziej świadomy i strategiczny. Jeżeli przewiduje to charakter współpracy albo ustalenia stron, rezultat ten może zostać dodatkowo utrwalony w formie podsumowania przekazanego Klientowi.

Załącznik nr 3 – Karta Usługi: Planowanie podróży za punkty

Planowanie podróży za punkty jest podstawową usługą merytoryczną Velomiles w obszarze podróżowania z wykorzystaniem programów lojalnościowych, punktów, mil i benefitów. Polega na przygotowaniu dla Klienta indywidualnej rekomendacji dotyczącej realizacji jednej konkretnej podróży w sposób możliwie najbardziej racjonalny z perspektywy jego zasobów punktowych, dostępnych programów lojalnościowych oraz warunków rynkowych istniejących w chwili analizy. Istotą tej usługi nie jest omawianie teorii, lecz praktyczne przełożenie świata punktów na konkretny przypadek podróżniczy, z uwzględnieniem dostępności, ograniczeń programowych, warunków taryfowych oraz opłacalności różnych wariantów działania.

Usługa jest świadczona każdorazowo w odniesieniu do jednej konkretnej podróży. Każde planowanie stanowi odrębną usługę, nawet jeśli dotyczy podobnego kierunku, terminu albo tego samego Klienta. Wynika to z faktu, że każda podróż wymaga osobnej analizy dostępności, warunków programów, zasobów Klienta oraz opłacalności możliwych rozwiązań. Usługa nie ma charakteru abonamentowego ani pakietowego, chyba że co innego wynika z odrębnych ustaleń utrwalonych na Trwałym nośniku.

Celem usługi jest przygotowanie możliwie najlepszego planu realizacji konkretnej podróży przy użyciu punktów lub mil, z uwzględnieniem sytuacji lojalnościowej Klienta, jego preferencji oraz aktualnych warunków rynkowych. W praktyce Usługodawca analizuje, czy i w jaki sposób podróż może zostać zrealizowana przy wykorzystaniu zasobów Klienta, który program lojalnościowy będzie najodpowiedniejszy, czy zasadne jest użycie już posiadanych punktów, czy też rozważyć ich dokupienie, transfer lub inne działanie wspierające realizację celu. Usługa obejmuje porównanie rozwiązań z uwzględnieniem nie tylko potencjalnych oszczędności, ale także kosztów ukrytych, elastyczności, warunków taryfowych oraz ryzyka wynikającego z regulaminów programów.

Podstawą wykonania usługi są dane przekazane przez Klienta, obejmujące w szczególności cel podróży, kierunek, termin albo przedział dat, miejsce rozpoczęcia podróży, liczbę podróżnych, oczekiwany standard, preferencje dotyczące klasy podróży, przesiadek, bagażu oraz poziom elastyczności. Równoległe analizowane są informacje o portfelu lojalnościowym Klienta, w tym używane programy, liczba punktów lub mil, statusy, benefity i inne uprawnienia wpływające na sposób realizacji podróży.

Rezultatem usługi jest praktyczna rekomendacja dotycząca realizacji konkretnej podróży za punkty. Może ona obejmować wskazanie najlepszego programu lojalnościowego, ocenę sensowności użycia punktów względem alternatyw, rekomendowaną ścieżkę działania oraz, jeżeli jest to zasadne, wariant podstawowy i warianty alternatywne. Celem nie jest przedstawienie wszystkich teoretycznie możliwych opcji rynkowych, lecz tych, które mają realną wartość użytkową i pozwalają Klientowi podjąć racjonalną decyzję.

Usługa obejmuje również element interpretacyjny i ostrzegawczy. Oznacza to, że poza samym wskazaniem opcji Usługodawca uwzględnia także ryzyka i ograniczenia związane z danym rozwiązaniem, w szczególności dotyczące dostępności miejsc nagrodowych, zasad zmian i anulacji, warunków taryfowych, zasad programów lojalnościowych, transferów punktów oraz

krótkotrwałości określonych okazji. Dzięki temu Klient otrzymuje nie tylko rekomendację, ale także kontekst potrzebny do świadomego wdrożenia danego rozwiązania.

Planowanie podróży za punkty nie obejmuje wykonania rezerwacji w imieniu Klienta. Velomiles działa w modelu client-executed booking, co oznacza, że Usługodawca przygotowuje analizę, rekomendację i kierunek działania, natomiast logowanie do kont, akceptowanie regulaminów, transfery punktów, zakupy punktów, rezerwacje i płatności pozostają po stronie Klienta. Model ten służy bezpieczeństwu danych oraz wyraźnemu rozdzieleniu usługi doradczej od faktycznego zawierania umów z podmiotami trzecimi.

Usługa ma charakter ekspercki i spersonalizowany, ale pozostaje osadzona w realiach dynamicznego rynku. Klient przyjmuje do wiadomości, że dostępność miejsc nagrodowych, warunki programów, ceny, regulaminy oraz dostępność konkretnych klas podróży lub kierunków mogą zmieniać się w krótkim czasie niezależnie od Usługodawcy. Rekomendacja jest więc przygotowywana na podstawie stanu istniejącego w chwili wykonywania usługi. Velomiles nie gwarantuje, że dana opcja pozostanie dostępna do momentu działania Klienta, lecz dostarcza najlepszy możliwy plan działania przy danych założeniach i w konkretnym momencie.

Planowanie podróży za punkty wymaga aktywnego współdziałania Klienta oraz przekazania kompletnych i precyzyjnych danych. Im lepsze dane wejściowe, tym większa praktyczna wartość usługi. Brak niezbędnych informacji albo ich przekazanie w sposób niepełny, niespójny lub opóźniony może ograniczyć zakres analizy, jakość rekomendacji albo wpłynąć na termin wykonania usługi.

Usługa ta stanowi naturalne rozwinięcie Konsultacji Wstępnej, ale może być także nabywana przy kolejnych podróżach jako odrębna usługa. Pierwsze planowanie podróży za punkty może być wliczone w Konsultację Wstępną, natomiast każde kolejne jest nabywane osobno zgodnie z aktualnym Cennikiem, Kartami Usług i Regulaminem.

Rezultatem końcowym usługi jest przekazanie Klientowi rekomendacji lub planu działania dotyczącego konkretnej podróży. Może on mieć formę wiadomości, zestawienia, uporządkowanego opisu albo innego materiału przekazanego na Trwałym nośniku. Niezależnie od formy, jego celem jest umożliwienie Klientowi samodzielnego podjęcia decyzji i dalszego działania zgodnie z logiką przedstawioną przez Usługodawcę.

Załącznik nr 4 – Karta Usługi: Konsultacja pomocnicza

Konsultacja pomocnicza jest usługą wspierającą i wdrożeniową, przeznaczoną dla Klientów, którzy chcą korzystać z bardziej bieżącego, praktycznego i elastycznego wsparcia w obszarze podróżowania za punkty, zarządzania punktami, benefitami i decyzjami powiązаныmi z realizacją podróży. W odróżnieniu od Konsultacji Wstępnej, której rolą jest uporządkowanie sytuacji Klienta i zbudowanie fundamentu do dalszych działań, oraz w odróżnieniu od usługi Planowania podróży za punkty, która dotyczy jednej konkretnej podróży jako odrębnego przypadku, Konsultacja pomocnicza ma charakter bardziej operacyjny i towarzyszący. Jej istotą jest wspieranie Klienta w praktycznym wdrażaniu wcześniej wypracowanych założeń, w analizowaniu bieżących możliwości i w podejmowaniu decyzji, które pojawiają się już w toku rzeczywistego korzystania ze świata punktów.

Usługa ta została zaprojektowana dla sytuacji, w których sam jednorazowy plan podróży nie wyczerpuje potrzeb Klienta. W praktyce bardzo często pojawiają się bowiem dodatkowe pytania, nowe zmienne, potrzeba porównania alternatyw, konieczność szybkiego zareagowania na zmianę dostępności, warunków albo planów podróży. Konsultacja pomocnicza odpowiada właśnie na ten etap współpracy. Jej rolą nie jest stworzenie wyłącznie jednego dokumentu czy jednej rekomendacji, lecz zapewnienie Klientowi eksperckiego wsparcia w konkretnym zakresie zgłoszonym przez Klienta, zgodnie z charakterem i granicami tej Usługi.

W ramach Konsultacji pomocniczej Usługodawca może wspierać Klienta przy zakupie punktów, ocenie zasadności wykorzystania punktów lub benefitów, wyborze najbardziej racjonalnej rezerwacji, porównaniu dostępnych wariantów, zmianie rezerwacji oraz innych działaniach, które pozostają bezpośrednio związane z podróżowaniem za punkty i praktycznym wdrażaniem rekomendacji przekazanych wcześniej Klientowi. Usługa ma charakter doradczy i operacyjny, ale nie obejmuje przejęcia działań wykonawczych po stronie Klienta. Klient samodzielnie dokonuje rezerwacji, płatności, autoryzacji oraz innych czynności wymagających działania po jego stronie.

Konsultacja pomocnicza nie stanowi usługi stałej dostępności, nie oznacza pozostawiania Usługodawcy w gotowości przez nieograniczony czas i nie tworzy po stronie Klienta prawa do nieograniczonego wsparcia. Zakres każdej Konsultacji pomocniczej wynika z charakteru konkretnego zgłoszenia, danych przekazanych przez Klienta oraz zasad określonych w Regulaminie, Cenniku, Ofercie albo Potwierdzeniu Zamówienia.

Załącznik nr 5 – Karta Usługi: Velomiles Points Club

Velomiles Points Club jest usługą subskrypcyjną o charakterze informacyjnym i selekcyjnym, przeznaczoną dla osób, które chcą mieć stały dostęp do najbardziej interesujących okazji związanych z podróżowaniem za punkty, mile i benefity bez konieczności samodzielnego monitorowania wielu źródeł, programów lojalnościowych i serwisów branżowych. Istotą tej usługi nie jest ogólne omawianie teorii ani pełne wdrażanie konkretnej podróży, lecz regularne dostarczanie Klientowi uporządkowanych informacji o okazjach, które w ocenie Usługodawcy mogą mieć ponadprzeciętną wartość praktyczną.

Usługa została zaprojektowana jako stałe źródło przewagi informacyjnej. W praktyce oznacza to, że Klient otrzymuje wyselekcjonowane okazje punktowe w formie bardziej uporządkowanej i przystępnej, niż gdyby samodzielnie śledził rynek. Velomiles Points Club pełni funkcję filtrującą, koncentrując się na tych możliwościach, które wyróżniają się atrakcyjnością, opłacalnością, rzadkością albo potencjalnym znaczeniem dla osób podróżujących za punkty.

W ramach usługi przekazywane są przede wszystkim informacje o najlepszych dealach punktowych, czyli możliwościach wykorzystania punktów, mil lub benefitów, które w danych warunkach rynkowych mogą prowadzić do szczególnie korzystnych rezultatów. Obejmuje to w szczególności wskazanie programów lojalnościowych, w których dana okazja występuje, interesujących terminów lub przedziałów czasowych oraz podstawowego kontekstu pozwalającego zrozumieć, dlaczego dana okazja została uznana za wartą uwagi.

Velomiles Points Club ma charakter informacyjny i inspiracyjny, ale pozostaje osadzony w praktyce świata podróży za punkty. Nie służy przekazywaniu ogólnych ciekawostek, lecz wskazywaniu realnych okazji, które mogą mieć znaczenie dla osób planujących podróżę przy użyciu punktów. Usługa nie zastępuje jednak indywidualnego planowania podróży. Jej rolą jest pokazanie, że pojawiła się konkretna możliwość, natomiast pełne dopasowanie jej do sytuacji Klienta, jego zasobów i logiki podróży wymaga odrębnej usługi, w szczególności Planowania podróży za punkty.

Z tego względu Velomiles Points Club należy rozumieć jako usługę dostarczającą wartościowego impulsu decyzyjnego, a nie jako usługę prowadzącą Klienta przez cały proces rezerwacyjny i organizacyjny. Jeżeli Klient chce wykorzystać okazję wskazaną w ramach Points Club do realizacji własnej podróży, naturalnym kolejnym krokiem jest skorzystanie z odrębnej usługi planistycznej. Takie rozdzielenie stanowi świadomy element modelu Velomiles.

Usługa nie jest zobowiązaniem do przedstawiania wszystkich możliwych okazji rynkowych. Jej charakter polega na selekcji, a nie na pełnym i ciągłym monitoringu każdego programu, kierunku i każdej dostępności. Usługodawca samodzielnie ocenia, które okazje zasługują na uwzględnienie, kierując się własnym doświadczeniem, metodologią selekcji oraz praktyczną przydatnością dla odbiorców. Brak wskazania określonej promocji, programu lub kierunku nie stanowi zatem wady usługi, o ile realizuje ona swój podstawowy cel, czyli dostarczanie wartościowych i uporządkowanych informacji.

Usługa ma charakter dynamiczny, ponieważ opiera się na rynku, który zmienia się bardzo szybko. Dostępność miejsc nagrodowych, regulaminy programów, warunki taryfowe, poziomy dopłat, terminy i inne parametry okazji mogą ulegać zmianom niezależnie od Usługodawcy. Z tego względu Velomiles Points Club nie stanowi gwarancji, że konkretna okazja będzie nadal dostępna w chwili, gdy Klient zdecyduje się z niej skorzystać. Wartość usługi polega na możliwie wczesnym dostarczeniu uporządkowanej informacji o atrakcyjnej możliwości.

Velomiles Points Club jest usługą subskrypcyjną świadczoną cyklicznie w kolejnych okresach rozliczeniowych zgodnie z aktualnym modelem przyjętym przez Usługodawcę. Klient otrzymuje dostęp do regularnie dostarczanych materiałów tak długo, jak długo utrzymuje aktywną subskrypcję. Charakter tej usługi zakłada powtarzalność i ciągłość, ponieważ to właśnie stały dopływ wyselekcjonowanych informacji buduje rzeczywistą przewagę informacyjną.

Usługa nie ma charakteru indywidualnej porady ani indywidualnego planowania, nawet jeśli pośrednio uwzględni profil odbiorcy lub preferencje typowe dla danej grupy klientów. Materiały przygotowywane w ramach Velomiles Points Club mają co do zasady charakter ogólny albo segmentowany i służą dostarczeniu wartości informacyjnej, a nie przeprowadzeniu analizy jednego konkretnego przypadku podróźniczego.

W praktyce Velomiles Points Club jest szczególnie użyteczny dla Klientów, którzy chcą być blisko rynku punktowego, ale nie mają czasu lub gotowości, aby samodzielnie analizować programy lojalnościowe i okazje. Usługa może być przydatna zarówno dla osób aktywnie podróżujących za punkty, jak i dla tych, które dopiero rozwijają orientację w tym obszarze. Jej wartość polega nie tylko na pojedynczych okazjach, ale także na budowaniu lepszej orientacji w rynku i większej gotowości do szybkiego podejmowania decyzji.

Rezultatem usługi jest regularne dostarczanie Klientowi materiałów mieszczących się w zakresie Velomiles Points Club, zgodnie z modelem świadczenia przyjętym przez Usługodawcę. Mogą one przybierać postać wiadomości elektronicznych, zestawień, komentarzy, selekcji okazji albo

innych treści odpowiadających naturze usługi. Ich struktura, objętość i częstotliwość mogą ulegać zmianom, o ile nie narusza to podstawowego celu usługi, jakim jest dostarczanie wartościowej selekcji okazji punktowych.

Velomiles Points Club może działać zarówno jako samodzielna usługa informacyjna, jak i jako punkt wyjścia do dalszych usług indywidualnych. Jeżeli Klient zdecyduje się wdrożyć okazję przedstawioną w ramach newslettera, może przejść do kolejnego etapu współpracy, którym będzie Planowanie podróży za punkty. W tym sensie usługa nie tylko informuje, ale także porządkuje ścieżkę decyzyjną Klienta.

Usługa nie daje Klientowi prawa do żądania, aby każda przesłana informacja była dopasowana do jego indywidualnej sytuacji, każda okazja była dla niego osiągalna albo każda rekomendacja prowadziła do faktycznego wykorzystania punktów. Jej charakter polega na dostarczaniu rynkowo wartościowych treści, które mogą stać się podstawą dalszego działania, ale nie stanowią jeszcze samego wdrożenia.

Załącznik nr 6 – Karta Usługi: Zaplanowanie wycieczki

Kompleksowe zaplanowanie wycieczki za gotówkę jest usługą doradczo-planistyczną przeznaczoną dla Klientów, którzy chcą otrzymać spójny, praktyczny i możliwy do wdrożenia plan konkretnego wyjazdu finansowanego w standardowym modelu gotówkowym. Jej istotą jest uporządkowanie całego procesu organizacji podróży tak, aby Klient nie musiał samodzielnie składać wyjazdu z wielu rozproszonych elementów, porównywać licznych wariantów lotów i noclegów ani samodzielnie układać logiki pobytu. Usługa ma charakter kompleksowy, ale pozostaje usługą planistyczną, a nie wykonawczą. Oznacza to, że Velomiles przygotowuje dla Klienta najlepszy możliwy plan działania, natomiast rezerwacje, płatności oraz akceptacja warunków ofert pozostają po stronie Klienta.

Usługa została zaprojektowana z myślą o osobach, które chcą otrzymać wyjazd zaplanowany od początku do końca, z uwzględnieniem transportu, noclegu oraz sposobu spędzenia czasu na miejscu. Jej wartość nie polega wyłącznie na znalezieniu najtańszej opcji, lecz na takim połączeniu wszystkich elementów podróży, aby cały wyjazd był racjonalny, wygodny, korzystny kosztowo i zgodny z preferencjami Klienta. Usługa nie sprowadza się więc do prostego wyszukania kilku przypadkowych propozycji, lecz opiera się na analizie, porównaniu i logicznym dopasowaniu rozwiązań do celu wyjazdu.

Punktem wyjścia do wykonania usługi jest ustalenie podstawowych parametrów podróży, w szczególności celu wyjazdu, terminu lub przedziału dat, miejsca rozpoczęcia podróży, liczby podróżnych, poziomu elastyczności oraz preferencji dotyczących transportu. Znaczenie mają także takie kwestie jak godziny lotów, akceptowalność przesiadek, długość podróży, wymagania bagażowe oraz relacja pomiędzy kosztem a wygodą. Usługa ma charakter indywidualny, ponieważ różni Klienci kierują się odmiennymi priorytetami, a celem Usługodawcy jest ich właściwe rozpoznanie i uwzględnienie w planie wyjazdu.

Drugim filarem usługi jest dobór noclegu. Analiza zakwaterowania nie ogranicza się do samej ceny, lecz obejmuje również standard obiektu, jego lokalizację oraz rzeczywistą użyteczność z perspektywy stylu podróży Klienta. Znaczenie ma to, jak nocleg wpływa na logistykę całego

wyjazdu, komfort pobytu oraz koszty pośrednie, takie jak dojazdy, czas przemieszczania się czy konieczność korzystania z dodatkowego transportu. Uwzględniane mogą być również inne cechy istotne dla Klienta, takie jak śniadanie, parking, cisza, siłownia, warunki anulacji czy dostęp do atrakcji.

Trzecim elementem usługi jest przygotowanie planu pobytu. To właśnie ten komponent odróżnia Kompleksowe zaplanowanie wycieczki za gotówkę od prostego zestawienia lotu i hotelu. Usługa obejmuje bowiem także propozycję organizacji czasu na miejscu, przygotowaną w oparciu o zainteresowania, tempo podróżowania i preferencje Klienta. Plan pobytu może uwzględniać atrakcje, miejsca warte odwiedzenia, logiczną kolejność aktywności albo ogólny model organizacji wyjazdu. Celem tego elementu nie jest stworzenie sztywnego harmonogramu, lecz przygotowanie spójnej struktury pobytu, która ułatwi Klientowi rozsądne wykorzystanie wyjazdu.

Kompleksowe zaplanowanie wycieczki za gotówkę opiera się na założeniu, że podróż powinna być projektowana jako całość. Oznacza to, że poszczególne elementy wyjazdu nie są oceniane w oderwaniu od siebie. Lot analizowany jest nie tylko przez pryzmat ceny, ale również wpływu na pierwszy i ostatni dzień pobytu. Hotel oceniany jest nie tylko według standardu, ale również z perspektywy logistyki i jakości doświadczenia. Program wyjazdu układany jest z uwzględnieniem rzeczywistych możliwości czasowych i przestrzennych. Dzięki temu rezultat usługi jest bardziej zintegrowany niż klasyczne wyszukiwanie pojedynczych opcji w różnych serwisach.

Usługa może uwzględniać także elementy pomocnicze wynikające z sytuacji Klienta, o ile mają znaczenie dla praktycznego kształtu wyjazdu. Jeżeli Klient korzysta z programów lojalnościowych, statusów hotelowych albo innych benefitów, informacje te mogą zostać wzięte pod uwagę, jednak nie stanowią podstawowego rdzenia tej usługi. Kompleksowe zaplanowanie wycieczki za gotówkę nie jest bowiem usługą planowania podróży za punkty. Głównym kryterium pozostaje tu racjonalna decyzja zakupowa w modelu gotówkowym, oceniana przez pryzmat kosztu całkowitego, jakości i dopasowania do celu wyjazdu.

Rezultatem usługi jest przekazanie Klientowi spójnego planu wyjazdu na Trwałym nośniku. Plan ten może obejmować rekomendację transportu, rekomendację noclegu, ewentualne warianty alternatywne oraz propozycję organizacji pobytu i wybranych atrakcji. Może przybrać formę wiadomości, zestawienia, opisu albo innego materiału organizacyjnego odpowiadającego naturze usługi. Niezależnie od formy jego celem jest umożliwienie Klientowi podjęcia świadomej decyzji oraz samodzielnego wdrożenia wyjazdu w modelu client-executed booking.

Usługa ma charakter ekspercki i spersonalizowany. Jej wartość wynika z pracy analitycznej, porównawczej i organizacyjnej wykonywanej przez Usługodawcę dla konkretnego przypadku, a nie wyłącznie z końcowego linku do lotu czy nazwy hotelu. Z tego względu nie jest to prosta usługa wyszukiwawcza, lecz pełnowartościowa usługa planistyczna.

Usługa nie obejmuje dokonywania rezerwacji, opłacania świadczeń ani zawierania umów z przewoźnikami, hotelami, platformami rezerwacyjnymi lub innymi Dostawcami Zewnętrznymi. Velomiles działa wyłącznie jako podmiot doradczy i planistyczny, a Klient samodzielnie akceptuje warunki taryf, regulaminy, warunki anulacji i inne zasady stosowane przez podmioty trzecie. Rezultaty usługi są osadzone w realiach rynku istniejących w chwili ich przygotowania, dlatego ceny, dostępność i warunki ofert mogą ulec zmianie niezależnie od Usługodawcy.

Kompleksowe zaplanowanie wycieczki za gotówkę jest usługą dla Klienta, który chce ograniczyć chaos decyzyjny i otrzymać wyjazd przemyślany nie tylko cenowo, ale również logistycznie i jakościowo. Jej funkcją jest zmniejszenie ryzyka błędnych decyzji, ułatwienie porównania

wariantów i zwiększenie komfortu organizacyjnego. Dzięki temu Klient nie otrzymuje przypadkowego zbioru sugestii, lecz uporządkowaną koncepcję podróży, którą może wdrożyć samodzielnie i świadomie.

Z punktu widzenia modelu Velomiles usługa ta stanowi odpowiednik Planowania podróży za punkty po stronie wyjazdów gotówkowych. Tak jak w świecie punktowym Velomiles pomaga przełożyć zasoby lojalnościowe na konkretną podróż, tak w modelu gotówkowym pomaga przełożyć potrzeby i budżet Klienta na spójny i racjonalnie zaprojektowany wyjazd.

Załącznik nr 7 – Karta Usługi: Velomiles Travel Deals

Velomiles Travel Deals jest usługą subskrypcyjną o charakterze informacyjnym i selekcyjnym, skierowaną do osób, które chcą otrzymywać uporządkowane informacje o atrakcyjnych okazjach podróżniczych w modelu gotówkowym bez konieczności samodzielnego monitorowania wielu serwisów, porównywarek, grup internetowych, newsletterów i źródeł branżowych. Istotą tej usługi jest regularne wychwytywanie i przedstawianie Klientowi tych ofert, destynacji i okazji, które w ocenie Usługodawcy mogą mieć ponadprzeciętną wartość z perspektywy planowania wyjazdów za gotówkę. Celem usługi nie jest pełne wdrażanie konkretnej podróży ani przygotowanie spersonalizowanego planu wyjazdu, lecz dostarczanie dobrze wyselekcjonowanego strumienia inspiracji i okazji rynkowych.

Usługa została zaprojektowana jako źródło stałej orientacji w rynku podróży gotówkowych. W praktyce oznacza to, że Klient nie musi samodzielnie przeszukiwać wielu kanałów w poszukiwaniu interesujących kierunków, korzystnych cen lotów, atrakcyjnych ofert hotelowych czy sezonowych okazji podróżniczych. Velomiles Travel Deals pełni funkcję filtra informacyjnego i koncentruje się nie na zbieraniu wszystkiego, co pojawia się na rynku, lecz na selekcji tego, co może mieć rzeczywistą wartość użytkową dla osoby zainteresowanej świadomym i ekonomicznie uzasadnionym podróżowaniem.

W ramach usługi przekazywane są przede wszystkim informacje o promocjach na loty i hotele, atrakcyjnych destynacjach, sezonowych okazjach, kierunkach o wysokim potencjale wyjazdowym oraz innych ofertach, które w danym czasie mogą wyróżniać się korzystnym stosunkiem ceny do jakości albo atrakcyjnością z punktu widzenia organizacji wyjazdu. Charakter tych treści jest celowo ogólny i selekcyjny. Velomiles Travel Deals nie ma być indywidualnym biurem podróży w formie newslettera, lecz przemyślanym źródłem inspiracji i okazji, które pozwala Klientowi szybciej zauważyć wartościowe możliwości rynkowe.

Usługa opiera się na założeniu, że wielu Klientów nie potrzebuje od razu pełnego planowania wyjazdu, ale chce wiedzieć, jakie kierunki, promocje i układy cenowe są aktualnie szczególnie warte uwagi. Z tej perspektywy Velomiles Travel Deals pełni funkcję pierwszego kontaktu z okazją. Jeżeli Klient znajdzie w ramach newslettera kierunek albo ofertę, która go interesuje, może potraktować to jako impuls do dalszego etapu współpracy, którym jest Kompleksowe zaplanowanie wycieczki za gotówkę. Usługa nie rozwiązuje więc całego procesu podróżniczego, lecz stanowi uporządkowany punkt wyjścia do dalszego działania.

Charakter usługi jest przede wszystkim informacyjny, inspiracyjny i selekcyjny. Velomiles Travel Deals nie jest zobowiązaniem do wyszukiwania wszystkich możliwych okazji na rynku ani do ciągłego monitorowania każdego przewoźnika, hotelu, platformy rezerwacyjnej i destynacji.

Usługodawca samodzielnie ocenia, które okazje i informacje mają na tyle wysoką wartość użytkową, że zasługują na przedstawienie subskrybentom. Brak wskazania określonej promocji, kierunku albo oferty nie stanowi więc wady usługi, jeżeli realizuje ona swój podstawowy cel, czyli dostarczanie wartościowej i przemyślanej selekcji okazji podróżniczych.

Usługa opiera się również na realiach dynamicznego rynku podróży. Ceny lotów, hoteli i innych elementów wyjazdu mogą zmieniać się bardzo szybko, podobnie jak dostępność konkretnych ofert. Z tego względu Velomiles Travel Deals nie stanowi gwarancji, że każda przedstawiona okazja będzie nadal dostępna w chwili, gdy Klient zdecyduje się z niej skorzystać. Wartość newslettera polega na dostarczeniu informacji we właściwym momencie i w uporządkowanej formie, a nie na zapewnieniu trwałości warunków po stronie Dostawców Zewnętrznych.

Usługa ma charakter subskrypcyjny i jest świadczona cyklicznie w kolejnych okresach rozliczeniowych. Dzięki temu Klient otrzymuje stały dostęp do selekcji okazji rynkowych, co ma znaczenie zwłaszcza w realiach podróżowania gotówkowego opartego na sezonowości, krótkich oknach sprzedażowych i zmiennej dynamice cen. Regularność tej usługi zwiększa szansę, że Klient zauważy korzystny moment na wyjazd, nawet jeśli nie planuje aktywnie podróży w danym czasie.

Velomiles Travel Deals nie jest usługą w pełni spersonalizowaną. Choć treści mogą być tworzone z myślą o określonym profilu odbiorcy, sam newsletter pozostaje usługą o charakterze ogólnym albo segmentowanym, a nie indywidualną analizą konkretnej sytuacji podróżniczej. Dzięki temu może pełnić funkcję szerokiego i praktycznego kanału inspiracyjnego, który nie wymaga każdorazowo pełnego briefu i analizy danych Klienta.

W praktyce usługa jest szczególnie wartościowa dla osób, które chcą być na bieżąco z interesującymi układami cenowymi, kierunkami i okazjami, ale nie chcą poświęcać na to własnego czasu każdego dnia. Sprawdza się zarówno dla osób podróżujących regularnie, jak i dla tych, które wyjeżdżają bardziej okazjonalnie, ale chcą mieć pewność, że wartościowe możliwości nie umkną im tylko dlatego, że nie monitorują stale rynku.

Rezultatem usługi jest regularne dostarczanie Klientowi materiałów informacyjnych mieszczących się w zakresie Velomiles Travel Deals. Mogą one przybierać formę wiadomości elektronicznych, zestawień, komentarzy, krótkich analiz, selekcji destynacji albo innych treści odpowiadających naturze usługi. Ich struktura, liczba, objętość i częstotliwość mogą ulegać zmianom zależnie od modelu organizacyjnego usługi, sytuacji rynkowej i bieżącej koncepcji działania, o ile zachowany zostaje podstawowy sens usługi, czyli dostarczanie wartościowej selekcji gotówkowych okazji podróżniczych.

Velomiles Travel Deals pełni również funkcję pomostu pomiędzy inspiracją a wdrożeniem. Z jednej strony jest samodzielną usługą informacyjną, z drugiej może stanowić naturalny punkt wyjścia do dalszej współpracy, jeżeli Klient zdecyduje, że chce przejść od ogólnej okazji do gotowego planu wyjazdu. Wówczas kolejnym etapem staje się usługa Kompleksowego zaplanowania wycieczki za gotówkę.

Usługa nie daje Klientowi prawa do oczekiwania, że każda przestana okazja będzie dla niego idealna, każda cena pozostanie dostępna, a każda destynacja będzie odpowiadać jego indywidualnym preferencjom. Velomiles Travel Deals dostarcza realnej wartości informacyjnej, ale nie zastępuje indywidualnej pracy planistycznej i nie jest usługą gwarantującą określony rezultat podróżniczy.

Załącznik nr 8 – Wzór formularza odstąpienia od Umowy

Miejscowość, data: _____

Dane konsumenta:

Imię i nazwisko: _____

Adres: _____

E-mail: _____

Telefon: _____

Dane przedsiębiorcy:

Velomiles sp. z o.o.

Adres: Naukowa 6 m.41 02-463 Warszawa

E-mail: office@velomiles.com

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującej usługi:

Data zawarcia umowy: _____

Numer zamówienia lub inne dane identyfikujące umowę:

Proszę o zwrot płatności na rachunek bankowy / przy użyciu tej samej metody płatności, którą dokonano zapłaty.

Numer rachunku bankowego:
