

# Regulamin rezerwacji i zakupu biletów w Firmie Skandia Bogdan Palka

## §1 Definicje

- Regulamin** – niniejszy dokument regulujący zasady dokonywania transakcji związanych z zamówieniem i realizacją rezerwacji Produktów - oferowanych przez Przewoźników i Organizatorów imprez turystycznych, których Firma Skandia jest agentem lub przedstawicielem w Polsce - przez nabywców tychże Produktów w biurach oraz za pośrednictwem stron internetowych Firmy Skandia: scandlinespolska.pl, promy-skandia.pl. Dokument niniejszy określa prawa i obowiązki nabywców Produktów oraz Firmy Skandia jako strony transakcji i dotyczy wszystkich Produktów zakupionych za pośrednictwem wspomnianych powyżej stron internetowych.
- FIRMA SKANDIA BOGDAN PALKA** - podmiot gospodarczy z siedzibą w Polsce, adres siedziby: 41-809 Zabrze, ul. Franciszka Zembali 18B, ID Nip: 648-100-06-94, Nr Regon: 241865414, wpisany do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 159/11 prowadzonej przez Prezydenta Miasta Zabrze, prowadzący sprzedaż pod wyżej wymienionymi adresami oraz za pośrednictwem stron internetowych wskazanych w pkt 1 §1 Produktów, o których mowa w tym punkcie oraz w dalszej części definicji, a także korzystając z poczty elektronicznej skandiazabrze@gmail.com. Pozostałe dane kontaktowe dostępne są na stronach internetowych Firmy Skandia.
- Produkt** - oferowane przez Przewoźników i Organizatorów bilety oraz bilety elektroniczne na przewozy oraz imprezy turystyczne przez tych Przewoźników i Organizatorów realizowane.
- Bilet** - dokument uprawniający do przejazdu środkami przewozu Przewoźnika oraz do udziału w imprezach turystycznych organizowanych i realizowanych przez Organizatorów tych imprez.
- Bilet elektroniczny** - dokument, o którym mowa w pkt 4 §1 przeznaczony do samodzielnego wydruku przez jego nabywcę, niosący takie same prawa i obowiązki, jak zakup biletu bezpośrednio u Przewoźnika lub Organizatora Imprezy turystycznej.
- Voucher** - dokument, w tym dokument w postaci elektronicznej (przeznaczony do samodzielnego wydruku przez jego nabywcę) podlegający wymianie na właściwy bilet bezpośrednio u przewoźnika lub Organizatora Imprezy turystycznej.
- Impreza turystyczna** - organizowane przez Organizatora wydarzenie takie, jak wycieczki, wczasy, rejsy statkiem i inne wydarzenia kulturalne odbywające się z udziałem publiczności, na które to wydarzenia sprzedaje Bilety lub Vouchery Firma Skandia.
- Organizator** - osoba prawna, fizyczna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która realizuje Imprezę turystyczną.
- Przewoźnik** - osoba fizyczna lub prawna oferująca ogółowi społeczeństwa transport w ramach usług regularnych lub okazjonalnych. Przewoźnicy i Organizatorzy, których Firma Skandia jest na podstawie odrębnych umów agentem lub przedstawicielem w Polsce to: armatorzy promowi Scandlines Deutschland GmbH, Stena Line Scandinavia AB, Viking Line, Faergen, TT Line.
- Klient** - osoba lub podmiot nabywający bilety, bilety elektroniczne lub vouchery na zasadach określonych w Regulaminie.
- Pośrednik płatności** - firma lub instytucja współpracująca z Firmą Skandia, za pośrednictwem której są przeprowadzane i rozliczane transakcje finansowe dokonywane przez Klientów. Firma Skandia umożliwi dokonywanie rozliczeń finansowych poprzez system elektronicznych płatności Dotpay oraz bank: ING Bank Śląski.
- Dotpay** - jest to bezpieczny system obsługi płatności on-line.

*Informacje Dotpay:*

*Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay.*

*Zwroty.*

*Zgodnie z Ustawą z 2 marca 2000 roku "O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny" (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z 2000 r. z późn. zm.), Kupujący, w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty odebrania przesyłki może zrezygnować z zakupu (odstąpić od umowy kupna bez podania przyczyny) z towaru kupionego w Sklepie internetowym.*

*Ochrona danych osobowych:*

*Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. "O ochronie danych osobowych" (Dz.U. Nr 133 poz. 883) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim.*

*W przypadku dokonywania płatności przez Dotpay, kwota do zapłaty zostanie przeliczona na PLN wg aktualnego kursu ogłoszonego przez NBP.*

*Informujemy, że w przypadku dokonywania zwrotu płatności dokonanej za pośrednictwem e-transferu, przelewu bankowego lub przekazu pocztowego zwrot (złożenie w banku dyspozycji przelewu) jest dokonywany w terminie do 3 dni roboczych od daty dokonania zwrotu. W przypadku płatności dokonanej kartą płatniczą transakcja zwrotna (credit) jest dokonywana w następnym dniu kalendarzowym, a jej dalsza realizacja (zwrot środków na kartę) jest uzależniona i w gestii banku-wystawcy karty płatniczej.*

## §2 Postanowienia ogólne

- Osoby lub podmiot gospodarczy nabywający za pośrednictwem Firmy Skandia Bilety lub Vouchery w jakiegokolwiek formie przewidzianej niniejszym Regulaminem, wyrażają zgodę na warunki transakcji w nim określone i zobowiązują się do ich przestrzegania.
- Firma Skandia nie jest organizatorem, ani nie realizuje Produktów, a jedynie pośredniczy w sprzedaży Produktów - Biletów lub Voucherów i pobieraniu za nie opłat. Firma Skandia zapewni dokonywanie rezerwacji oraz sprzedaż i dystrybucję Produktów, na podstawie odrębnych umów zawartych pomiędzy Firmą Skandia, a Przewoźnikami i Organizatorami Imprez, w związku z czym Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za przebieg realizacji nabytego w Firmie Skandia Produktu.
- Podmiotem odpowiedzialnym za przebieg realizacji Produktu jest podmiot, którego dany Produkt dotyczy, a więc Przewoźnik lub Organizator Imprezy.
- Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za przebieg i realizację nabytego Produktu i nie ponosi odpowiedzialności za niezgodności w podanych przez Klienta danych, za spóźnienie się lub niestawienie się Klienta w określonym przez Przewoźników lub Organizatorów miejscu, za zmianę daty, godziny, miejsca czy odwołanie wydarzenia. Tym samym Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkodę, poniesioną przez Klienta w związku z realizacją nabytego Produktu, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za koszty poniesione przez Klienta w związku z zaistniałymi okolicznościami, o których mowa powyżej, a także nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które powstały z winy osób realizujących nabyty Produkt.
- Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowy przebieg i realizację zamówienia Klienta, gdy spowodowane jest to zakłóceniami w transmisji danych lub zadziałaniem siły wyższej (w rozumieniu prawa cywilnego), uniemożliwiającej przeprowadzenie w ogóle lub zakończenie rozpoczętej już procedury nabywania biletów na odległość.
- Wszystkie informacje związane z przebiegiem realizacji zamówienia Klienta będą przekazywane Klientowi drogą elektroniczną.
- Brak możliwości nabycia Biletów na dany Produkt za pośrednictwem Firmy Skandia nie oznacza braku możliwości nabycia takiego biletu bezpośrednio u Przewoźników lub Organizatorów Imprez.
- Klient zobowiązany jest stosować się również do postanowień Regulaminów Przewoźników i Organizatorów Imprez, których nabywa Produkty, gdyż regulaminy Przewoźników i Organizatorów Imprez mogą w odmienny sposób regulować niektóre kwestie.
- Organizatorzy Imprez zastrzegają sobie prawo do zmiany programu, daty i miejsca wydarzenia dotyczącego danego Produktu.
- Zgłaszając chęć nabycia Produktu, Klient zaznacza na formularzu zgłoszeniowym, że zapoznał się z regulaminami Przewoźników i Organizatorów Imprez, których Produkt dotyczy i regulaminy te akceptuje. Brak akceptacji uniemożliwia nabycie Produktu za pośrednictwem Firmy Skandia..
- Złożone zamówienie przez Klienta, będące w trakcie realizacji przez Firmę Skandia u Przewoźnika lub Organizatora Imprez, jednak przed sfinalizowaniem Produktu przez Klienta, Klient może modyfikować lub anulować.
- Każdy Przewoźnik jak i Organizator Imprez ma inne warunki modyfikacji i anulacji zamówienia oraz dokonywania zwrotów oraz pobierania

ewentualnych opłat za te czynności.

13. Nadesłane zamówienia do Firmy Skandia na poszczególne Produkty realizowane będą od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy biura Firmy Skandia. Wszelkie zamówienia nadesłane poza godzinami pracy biura będą realizowane w najbliższym dniu roboczym.

### §3

#### Sposób składania zamówienia i nabywania biletów

1. Realizacja przez Klienta poszczególnych kroków prowadzących do finalizacji transakcji zakupu biletów lub voucherów na dany Produkt - z chwilą jej zakończenia i wystawienia biletu lub numeru rezerwacji przez Przewoźnika lub Organizatora Imprez - stanowi potwierdzenie zawarcia umowy pomiędzy nabywcą biletu (vouchera), a Przewoźnikiem czy Organizatorem Imprezy.
2. Podanie przez Klienta danych osobowych jest warunkiem umownym, niezbędnym do zrealizowania zamówienia Klienta za pośrednictwem Firmy SKANDIA. Nie podanie danych osobowych w zamówieniu skutkować będzie niemożnością zrealizowania takiego zamówienia u wskazanego armatora promowego. Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za błędne wpisanie przez Klienta danych do formularza zamówienia na stronach internetowych Firmy Skandia. W takim przypadku zamówienie może zostać błędnie zrealizowane i nabyty Bilet na dany Produkt nie będzie zaakceptowany u danego Przewoźnika lub Organizatora Imprezy. Gdy Klient błędnie wpisze adres korespondencyjny (e-mail lub pocztowy) - zrealizowanie zamówienia nie będzie możliwe i nie dotrze do Klienta z jego winy.
3. Informacje o cenach Biletów na poszczególne Produkty znajdują się na stronach internetowych Przewoźników i Organizatorów Imprez, których Produkty dotyczą, a także są podawane na stronach internetowych Firmy Skandia oraz w potwierdzeniach złożenia zamówienia, które są wysyłane z biura Firmy Skandia pod podany przez Klienta adres e-mail po otrzymaniu od Klienta formularza zgłoszenia zamówienia danego Produktu. U Przewoźników i Organizatorów Imprez ceny mogą być zależne są od aktualnych kursów walut i obowiązujących w danej chwili opłat dodatkowych. Dlatego ostateczne ceny podawane są Klientowi na bieżąco w trakcie przyjmowania zamówienia od Klienta.
4. Aby nabyć bilet (bilety) lub voucher (vouchery) na dany Produkt za pośrednictwem Firmy Skandia należy:
  - 4.1. Złożyć zamówienie poprzez wypełnienie formularza na jednej ze stron internetowych Firmy Skandia (gdy zamówienie dotyczy większej grupy osób i brak jest miejsca na wpisanie wymaganych danych wszystkich osób w formularzu, Klient proszony jest o wysłanie listy tych osób z koniecznymi danymi pod adres e-mail Firmy Skandia).
  - 4.2. Złożyć zamówienie poprzez wysłanie wiadomości e-mail lub faksem do Firmy Skandia.
  - 4.3. Złożyć zamówienie telefonując do biura Firmy Skandia w godzinach pracy biura.
  - 4.4. uiścić opłatę zgodnie z otrzymanym potwierdzeniem złożenia zamówienia i w sposób w nim określony.
5. Po złożeniu zamówienia przez Klienta, pod podany w zamówieniu adres e-mail zostanie wysłana wiadomość do Klienta z potwierdzeniem złożenia przez niego zamówienia, które będzie zawierało:
  - 5.1 wyczenie należności za dany Produkt w walucie PLN oraz EURO (do wyboru dla wpłacającego), bez względu jaka waluta obowiązuje u Przewoźnika lub Organizatora Imprez;
  - 5.2 wyszczególnienie wszystkich opłat wchodzących w skład całkowitej należności, w tym inne opłaty Przewoźników, Organizatorów Imprez, opłaty manipulacyjne związane z pośrednictwem Firmy Skandia w realizacji zamówienia;
  - 5.3 informacje o możliwych sposobach zapłaty za dany Produkt;
  - 5.4 informacje o dostępności miejsc i terminów dotyczących zamawianego Produktu;
  - 5.5 informacje o administratorze podanych danych osobowych Klienta oraz zasadach zarządzania danymi osobowymi Klienta zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem RODO.
6. Realizacja zamówienia Klienta u danego Przewoźnika lub Organizatora Imprez odbywa się po uiszczeniu płatności gotówką w biurze firmy lub przelewem na konto bankowe Firmy Skandia i potwierdzeniu przelewu przez Pośrednika płatności (uznanie na koncie bankowym Firmy Skandia) lub przez wpłacającego, który drogą e-mail może przesłać bankowy dowód wpłaty (pdf, skan).
7. Klient rozliczający się z Firmą Skandia za zamówienie, dokonujący płatności lub otrzymujący zwrot wpłaconych należności w walutach obcych lub za pośrednictwem banku zagranicznego, ponosi koszty pośrednictwa bankowego i przewalutowania. Firma Skandia pobiera z tego tytułu opłatę manipulacyjną 10zł.
8. Jeżeli obowiązującą walutą u Przewoźnika lub Organizatora Imprez jest waluta inna niż PLN, a nabywca Produktu wybrał zapłatę w PLN, Firma Skandia stosuje przeliczenie ceny Produktu wg kursu waluty EURO (tabela: Sprzedaż/Kupno), jaki obowiązuje u Pośrednika płatności Firmy Skandia w dniu złożenia zamówienia rezerwacji.
9. W każdym przypadku, gdy Klient nie otrzyma odpowiedzi po przesłaniu zamówienia do Firmy Skandia (maksymalnie w ciągu 48godzin od złożenia zamówienia) czy też, gdy po jego opłaceniu nie dotrze do niego nabywany Bilet lub Voucher (w terminie ustalonym w potwierdzeniu zamówienia), Klient proszony jest o niezwłoczny kontakt z biurem Firmy Skandia w godzinach pracy biura.
10. Bilety lub Vouchery zostaną dostarczone do Klienta drogą e-mail lub za pośrednictwem podmiotu wybranego przez Klienta. W niektórych przypadkach Klient może otrzymać jedynie numer rezerwacji uprawniający do realizacji nabywanego Produktu. Informacje z tym związane podawane są Klientowi w trakcie wykonywania procedury zamówienia przez Klienta.
11. Klient otrzyma fakturę za zamawiany Produkt, gdy wyrazi taką chęć w trakcie składania zamówienia i poda dane do wystawienia faktury.
12. Złożone zamówienie, które nie zostanie opłacone przez Klienta w wymaganym terminie, zostanie anulowane, a podane dane osobowe zostaną usunięte.
13. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta /Dz.U.2014.827/ Klientowi zawierającemu umowę sprzedaży biletów na odległość z Firmą Skandia, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

### §4

#### Reklamacje i zwroty

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Biletów i Voucherów zakupionych w Firmie Skandia.
2. Zakupione Bilety i Vouchery mogą podlegać jedynie zmianom lub zwrotowi zgodnie z regulaminem danego Przewoźnika lub Organizatora Imprez, którego Bilety lub Vouchery dotyczą.
3. Zwroty są możliwe w przypadkach odwołania realizacji Produktu przez Przewoźników lub Organizatorów Imprez oraz sytuacjami, które są regulowane prawem i regulaminami Przewoźników lub Organizatorów Imprez.
4. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub utraty nabytych przez Klienta Biletów lub Voucherów, Klient winien skontaktować się z biurem Firmy Skandia w celu ustalenia dalszego postępowania.
5. W przypadku, kiedy Przewoźnik lub Organizator odwoła realizację Produktu, zamieści taką informację na swoich stronach internetowych lub wyśle informację za pośrednictwem sms lub poczty elektronicznej pod podany przez Klienta w zamówieniu numer telefonu komórkowego lub adres e-mail.
6. Firma Skandia nie zwraca kosztów dojazdu, noclegu, ani innych kosztów pośrednio lub bezpośrednio związanych z realizacją Produktu nabytego za pośrednictwem Firmy Skandia, z wyjątkiem zwrotów odbywających się zgodnie z regulaminami danych Przewoźników lub Organizatorów, określającymi takie zwroty i dopuszczającymi realizację zwrotu kosztów za pośrednictwem Firmy Skandia.
7. Bilety lub Vouchery na odwołany Produkt zakupione w Firmie Skandia, Klient powinien dostarczyć pod adres biura Firmy Skandia.
8. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14.03.2013 w sprawie kas rejestrujących, od 1 października 2013 dodatkowo do uzyskania zwrotu zapłaty potwierdzonej przez sprzedawcę paragonem, niezbędny jest wypełniony i podpisany przez Klienta protokół przyjęcia zwrotu (druk poniżej regulaminu), który Klient powinien przesłać pod adres biura Firmy Skandia wraz z Biletem lub Voucherem oraz paragonem lub oświadczeniem o zagubieniu paragonu. Bez protokołu zwrot zapłaty nie będzie możliwy.

9. W przypadku, gdy zwrot zapłaty realizowany jest za pośrednictwem Firmy Skandia, wypłata nastąpi przelewem na numer konta bankowego, z którego została dokonana płatność przez nabywcę lub na inne konto wskazane przez nabywcę, w terminie do 14 dni od dnia otrzymania przez Firmę Skandia od Klienta Biletu lub Vouchera, którego zwrot dotyczy.
10. Wszelkie skargi i wnioski oraz roszczenia dotyczące przebiegu realizacji nabytego Produktu za pośrednictwem Firmy Skandia można kierować pisemnie pod adres siedziby Firmy Skandia lub bezpośrednio do Przewoźników lub Organizatorów Imprez, których reklamacja dotyczy. Firma Skandia w imieniu klienta przekaże takie roszczenia odpowiednio do Przewoźnika lub Organizatora danego Produktu.
11. Każdy klient przed nabyciem biletu/vouchera i podróżą za granicę, zobowiązany jest do zorientowania się we własnym zakresie odnośnie aktualnie obowiązujących przepisów wjazdowych dotyczących kraju tranzytowego oraz docelowego, gdyż Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niespełnienia takich przepisów przez osobę podróżującą, skutkującym w związku z tym roszczeniami związanymi z wykupionym biletem/voucherem.

## **§5**

### **Polityka prywatności, ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych podanych w zamówieniu Klienta jest Firma SKANDIA Bogdan Palka, z siedzibą : 41-809 Zabrze, ul. F. Zembali 18B.
2. Dane osobowe są przetwarzane, przechowywane i chronione przed nieupoważnionym dostępem w siedzibie Firmy SKANDIA.
3. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych, ich zmiany, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, wniesienia sprzeciwu, cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
4. Dane osobowe przetwarzane i gromadzone są w ilości minimalnej, niezbędnej do realizacji zamówienia klienta u konkretnego armatora promowego.
5. Klient posiada prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w zakresie naruszenia praw do ochrony danych osobowych lub innych praw wynikających z rozporządzenia RODO.

Więcej o zasadach zarządzania danymi osobowymi w Firmie Skandia znajduje się w dokumencie Polityka Prywatności Firmy Skandia, dostępnym na stronach internetowych [scandlinespolska.pl](http://scandlinespolska.pl), [promy-skandia.pl](http://promy-skandia.pl) lub w siedzibie firmy.

## **§6**

### **Postanowienia końcowe**

1. Firma SKANDIA zastrzega sobie możliwość zmiany treści w niniejszym regulaminie.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta /Dz.U.2014.827/.
3. W przypadkach sporów z Klientem, w razie braku polubownego załatwienia takiego sporu, rozstrzygnięcie podejmie sąd właściwy wedle przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego.

Aktualizacja Regulaminu - grudzień 2020.

Bogdan Palka  
Firma Skandia

**DRUK OŚWIADCZENIA O ZWROCIE BILETÓW/VOUCHERÓW BEZ PARAGONU**

Nazwisko Klienta .....

Imię Klienta.....

**NAZWA TOWARU:**

- Bilet/Voucher nr .....

- nr rezerwacji .....

Ilość: ..... (sztuk)

Cena jednostkowa ..... Łączna cena zakupu: .....

Data zakupu: .....

Data zwrotu: .....

Powód zwrotu biletów/voucherów bez paragonu:

.....  
.....  
.....

Oświadczam, że nie posiadam paragonu do zwracanych biletów/voucherów

.....  
podpis

## **Druk protokołu przyjęcia zwrotu lub reklamacji w Firmie Skandia**

(na podstawie §3, ust.4, pkt.7, Rozp.Ministra Finansów z dnia 14.03.2013 w sprawie kas rejestrujących)

sporządzony w dniu: ..... W .....

Nazwa Klienta (imię i nazwisko, nazwa firmy)

.....  
.....  
Dane dotyczące dokonywania zwrotu/reklamacji

Nazwa Produktu podlegającego zwrotowi/reklamacji:

.....  
Opis przyczyny zwrotu:

.....  
Ilość zwracanych biletów/voucherów:

.....  
Łączna wartość brutto zwracanych biletów/voucherów:

.....  
podpis Klienta

### **Wypełnia osoba przyjmująca protokół po stronie Firmy Skandia**

Numer i data zamówienia: .....

Łączna kwota zwrotu: .....

Data dokonania zwrotu: .....

Numer dokumentów, których dotyczy zwrot: .....

.....  
Decyzja i sposób płatności: .....

.....  
pieczęć firmowa i podpis osoby przyjmującej protokół

---

Wypełniony powyżej protokół i podpisany przez Klienta w miejscu „**podpis Klienta**” należy przesłać przesyłką rejestrowaną, faksem lub pod adres e-mail:skandiazabrze@gmail.com lub złożyć osobiście w biurze sprzedawcy biletu/voucheru.

---