

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ TOURFLOW

WhiteIT (Michał Basiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Michał Basiński WhiteIT) — dla Organizatorów (relacja B2B)

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę wskazanego w ust. 3 za pośrednictwem aplikacji webowej **TourFlow**, udostępnianej w modelu usługi (oprogramowanie jako usługa).

Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Usługodawcą jest **WhiteIT** — Michał Basiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą **Michał Basiński WhiteIT**, z głównym miejscem wykonywania działalności pod adresem **ul. Łąkowa 1, 62-220 Niechanowo**, NIP **7842500273**, REGON **364808970**, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG).

TourFlow jest narzędziem informatycznym przeznaczonym dla przedsiębiorców prowadzących działalność w branży turystycznej, w szczególności organizatorów turystyki obsługujących wycieczki grupowe. Aplikacja wspiera obsługę wybranych procesów związanych z planowaniem wycieczek, umowami, uczestnikami, logistyką, finansami, dokumentami oraz przygotowaniem danych na potrzeby obowiązków sprawozdawczych wobec Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego (TFG).

Regulamin określa rodzaje i zakres Usług elektronicznych, warunki ich świadczenia, wymagania techniczne, zasady dostępu do Aplikacji i Kont, obowiązki Organizatorów i Użytkowników, zakaz dostarczania Treści bezprawnych, tryb reklamacji oraz zasady zmiany Regulaminu.

Regulamin nie określa indywidualnych warunków handlowych współpracy (wysokości wynagrodzenia, opłat, zakresu usług odpłatnych, liczby Kont, liczby obsługiwanych podmiotów, okresu współpracy ani zasad rozliczeń) — te wynikają z **Umowy** lub **Warunków Indywidualnych** uzgodnionych ze Stroną.

Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed rozpoczęciem korzystania z Usług, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie i wydrukowanie.

Językiem Regulaminu oraz Aplikacji jest język polski. Regulamin podlega prawu polskiemu.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

Aplikacja / TourFlow — oprogramowanie webowe TourFlow, które Usługodawca udostępnia Organizatorowi jako usługę (bez instalowania go u Organizatora), w zakresie funkcji aktywnych w danym momencie.

Usługodawca — **WhiteIT**, tj. Michał Basiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Michał Basiński WhiteIT, podmiot wskazany w § 1.

Organizator / Usługobiorca — przedsiębiorca, który zawarł z Usługodawcą Umowę na korzystanie z Aplikacji w związku z prowadzoną działalnością; w szczególności organizator turystyki w rozumieniu

ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Użytkownik — osoba fizyczna, której Organizator albo Usługodawca nadał dostęp do Aplikacji i która korzysta z niej w imieniu Organizatora — np. pracownik, współpracownik, agent, pełnomocnik, członek organu, koordynator lub pilot/przewodnik.

Klient końcowy — osoba, na której rzecz Organizator świadczy usługi turystyczne (uczestnik, opiekun grupy, instytucja zlecająca). Jej dane bywają przetwarzane w Aplikacji, lecz sama się do niej nie loguje i nie ma do niej dostępu.

Konto — wydzielony w Aplikacji zestaw danych, ustawień i uprawnień przypisany Organizatorowi lub Użytkownikowi, w granicach którego korzysta on z Aplikacji.

Logowanie — uwierzytelnienie Użytkownika (loginem i hasłem albo inną udostępnioną metodą) otwierające dostęp do Konta.

Dane dostępne — login, hasło oraz inne mechanizmy służące dostępowi do Konta lub potwierdzaniu czynności w Aplikacji.

Wielobiurowość — możliwość prowadzenia w ramach jednego Konta kilku podmiotów (biur), z osobnymi danymi rejestrowymi i osobnym wykazem umów dla potrzeb TFG.

TFG — Turystyczny Fundusz Gwarancyjny; „obowiązki TFG” to ciążące na organizatorze turystyki obowiązki sprawozdawcze i informacyjne wynikające z przepisów, zwłaszcza ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz aktów wykonawczych.

Treści — wszelkie materiały i dane (m.in. dokumenty, oferty, umowy, dane uczestników, pliki, opisy) wprowadzane, tworzone, przechowywane lub udostępniane w Aplikacji przez Organizatora, Użytkowników lub osoby działające na ich rzecz.

RODO — rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Umowa — zawarta między Usługodawcą a Organizatorem umowa o świadczenie Usług elektronicznych (obejmująca Warunki Indywidualne), określająca odpłatny zakres i zasady korzystania z Aplikacji.

Warunki Indywidualne — ustalony ze Stroną zakres handlowy i konfiguracyjny współpracy (m.in. zakres usług, liczba Kont i podmiotów, wynagrodzenie, okres, dodatki), stanowiący część Umowy.

Usługi elektroniczne — usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji, w szczególności udostępnienie Aplikacji, Konta i ich funkcji.

Siła wyższa — niezależne od Stron zdarzenie zewnętrzne, którego nie dało się przewidzieć ani mu zapobiec mimo dochowania należytej staranności.

Trwały nośnik — nośnik pozwalający zapisać informacje tak, by można było je później odtworzyć w niezmięnionej formie, w szczególności wiadomość e-mail.

Pojęcia, których Regulamin nie definiuje, rozumie się zgodnie z obowiązującymi przepisami, a pojęcia techniczne — zgodnie z ich typowym znaczeniem w usługach świadczonych drogą elektroniczną.

§ 3. Rodzaje i zakres Usług elektronicznych

Usługodawca świadczy Usługi elektroniczne za pośrednictwem Aplikacji udostępnianej Organizatorowi w modelu usługi (bez konieczności instalacji na infrastrukturze Organizatora).

W zależności od zakresu funkcjonalności Aplikacji, konfiguracji Konta oraz Warunków Indywidualnych, Aplikacja może umożliwiać w szczególności:

- a. planowanie i zarządzanie **wycieczkami** (daty, trasa, kraje, miejsce wyjazdu, plan dnia, statusy);
- b. zarządzanie **uczestnikami i opiekunami** wycieczek oraz danymi grup i kontaktów;
- c. obsługę **umów** z grupą oraz umów indywidualnych z uczestnikami, w tym generowanie dokumentów i kontrolę unikalności numerów umów;
- d. ewidencję **finansów** wycieczki: wpłat, dopłat, zwrotów, wydatków, budżetu, sald i niedopłat;
- e. **rozliczenia wielowalutowe** z wykorzystaniem kursów Narodowego Banku Polskiego oraz raporty rozliczenia wycieczki i raporty płatności (w tym eksport danych);
- f. obsługę **logistyki**: transportu (firmy przewozowe, pojazdy, kierowcy), noclegów i zakwaterowania, kadry (piloci, przewodnicy);
- g. **generowanie, przechowywanie, pobieranie i archiwizowanie dokumentów** (m.in. umowy, potwierdzenia wpłat, listy uczestników, vouchery, karta wycieczki, karta pilota) w formacie PDF;
- h. wsparcie w przygotowaniu i **przekazaniu danych do TFG** (wykazy umów, słowniki krajów i lotnisk, historia zmian, eksport pliku lub przekazanie przez interfejs udostępniony przez TFG/UFG);
- i. obsługę **wielu podmiotów (biur)** w ramach jednego Konta, z odrębnymi danymi i odrębnym wykazem TFG;
- j. **pracę zespołową**: wielu Użytkowników, role i zakresy widoczności, zadania, komentarze, powiadomienia oraz historię zmian (dziennik aktywności);
- k. **komunikację elektroniczną** w postaci wiadomości e-mail oraz powiadomień w Aplikacji;
- l. wspomaganie pracy **narzędziami opartymi na sztucznej inteligencji** (m.in. rozpoznawanie i wstępne przetwarzanie dokumentów) oraz przetwarzanie ustrukturyzowanych dokumentów elektronicznych — na zasadach § 12.

Zakres funkcjonalności może różnić się w zależności od wersji Aplikacji, konfiguracji Konta, aktywnych modułów, usług dodatkowych oraz Warunków Indywidualnych i może podlegać zmianom zgodnie z § 13.

Funkcjonalności udostępniane są „w zakresie, w jakim są dostępne” — Usługodawca może udostępniać nowe funkcje, a także rozwijać, modyfikować lub ograniczać dotychczasowe, na zasadach określonych w § 13.

§ 4. Charakter Aplikacji, rola Usługodawcy i wyłączenia

Aplikacja ma charakter narzędzia informatycznego wspierającego Organizatora w obsłudze jego działalności. Udostępnienie Aplikacji **nie oznacza**, że Usługodawca organizuje, oferuje, sprzedaje lub realizuje imprezy turystyczne, usługi turystyczne ani inne usługi Organizatora na rzecz Klientów końcowych.

Usługodawca **nie jest** organizatorem turystyki, przedsiębiorcą ułatwiającym nabywanie powiązanych usług turystycznych, agentem turystycznym, pośrednikiem turystycznym ani stroną umowy zawieranej między Organizatorem a Klientem końcowym — wyłącznie z tego powodu, że udostępnia Aplikację lub jej funkcjonalności.

Usługodawca **nie pośredniczy w płatnościach**, nie świadczy usług płatniczych ani rozliczeniowych i nie jest agentem rozliczeniowym. Funkcjonalności finansowe Aplikacji służą wyłącznie **ewidencji** wpłat, dopłat, zwrotów, wydatków i rozliczeń Organizatora; faktyczne płatności realizowane są poza Aplikacją.

Wsparcie w zakresie TFG. Funkcjonalności związane z TFG mają charakter pomocniczy i techniczny — wspierają Organizatora w gromadzeniu danych, ich kategoryzacji i przygotowaniu wykazów oraz w przekazaniu danych do TFG. Udostępnienie tych funkcjonalności **nie zwalnia** Organizatora z samodzielnej oceny poprawności, kompletności i terminowości przekazywanych danych ani z wykonania ciężących na nim obowiązków wynikających z przepisów prawa. Organizator pozostaje wyłącznie odpowiedzialny za wykonanie obowiązków wobec TFG/UFG; Usługodawca nie wstępuje w te obowiązki i ich nie przejmuje.

Wzory dokumentów, szablony, przykładowe formularze, podpowiedzi oraz treści generowane lub wstępnie przetwarzane w Aplikacji mają charakter pomocniczy. Organizator zobowiązany jest samodzielnie zweryfikować, uzupełnić i dostosować ich treść do swojej działalności, konkretnej oferty oraz obowiązujących przepisów prawa przed wykorzystaniem ich wobec Klienta końcowego lub osoby trzeciej.

Organizator ponosi odpowiedzialność za prawidłową kwalifikację oferowanych usług (w szczególności jako imprezy turystycznej albo powiązanych usług turystycznych) oraz za wykonanie obowiązków wynikających z tej kwalifikacji.

§ 5. Dostęp do Aplikacji — wersja demonstracyjna i dostęp produkcyjny

Dostęp do Aplikacji może zostać udostępniony w **wersji demonstracyjnej (prezentacyjnej)** albo w **pełnym (produkcyjnym)** zakresie.

Wersja demonstracyjna służy zapoznaniu się z funkcjonalnościami i ocenie przydatności Aplikacji. Może być ograniczona funkcjonalnie, czasowo, ilościowo lub technicznie i **nie jest przeznaczona** do produkcyjnej obsługi działalności Organizatora, przyjmowania rzeczywistych rezerwacji, przetwarzania rzeczywistych danych Klientów końcowych ani wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, chyba że Usługodawca wyraźnie dopuści takie wykorzystanie.

Pełny dostęp do Aplikacji wymaga zawarcia Umowy (§ 6) oraz spełnienia warunków technicznych, organizacyjnych i konfiguracyjnych niezbędnych do uruchomienia danego zakresu usług.

Zakres pełnego dostępu (aktywne moduły, liczba Użytkowników i podmiotów, usługi dodatkowe, zasady rozliczeń) wynika z Umowy i Warunków Indywidualnych.

Usługodawca może uzależnić udostępnienie, rozszerzenie lub przywrócenie dostępu od przeprowadzenia niezbędnych czynności technicznych, wdrożeniowych, konfiguracyjnych, bezpieczeństwa lub weryfikacyjnych.

§ 6. Zawarcie Umowy

Korzystanie z pełnej wersji Aplikacji wymaga zawarcia Umowy między Usługodawcą a Organizatorem. Aplikacja **nie udostępnia samodzielnej rejestracji** (self-service) — zawarcie Umowy poprzedza bezpłatna prezentacja oraz indywidualna wycena.

Proces zawarcia Umowy przebiega w sposób uproszczony, drogą elektroniczną, bez konieczności korzystania z dedykowanych mechanizmów automatycznych:

- a. po uzgodnieniu warunków współpracy Usługodawca przesyła Organizatorowi, na wskazany adres e-mail, komplet dokumentów: niniejszy Regulamin, Warunki Indywidualne (oferę), Politykę prywatności i plików cookies oraz — jeżeli dotyczy — wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych — w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi, ich pobranie, zapisanie i odtworzenie;
- b. Organizator zapoznaje się z udostępnionymi dokumentami przed ich akceptacją;
- c. Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia przez osobę umocowaną do działania w imieniu Organizatora oświadczenia o akceptacji Warunków Indywidualnych i Regulaminu — w jeden z następujących sposobów: (i) odesłanie podpisanego dokumentu (w tym skanu lub pliku PDF), (ii) złożenie wyraźnego oświadczenia o akceptacji w wiadomości e-mail, albo (iii) inne wyraźne potwierdzenie uzgodnione przez Strony.

Osoba dokonująca akceptacji oświadcza, że jest należycie umocowana do działania w imieniu Organizatora oraz że dane Organizatora są prawdziwe i aktualne. Usługodawca może zażądać potwierdzenia umocowania, w szczególności przez weryfikację w rejestrach publicznych lub dokument pełnomocnictwa.

Usługodawca utrzuwa przebieg zawarcia Umowy, w szczególności treść i wersję zaakceptowanych dokumentów, dane osoby składającej oświadczenie, adres e-mail oraz datę i godzinę akceptacji — jako potwierdzenie zawarcia Umowy.

Po zawarciu Umowy Usługodawca zakłada Konto główne Organizatora i przekazuje Dane dostępne odrębnym, bezpiecznym kanałem na wskazany adres e-mail lub numer telefonu osoby uprawnionej. Usługodawca przystępuje do przygotowania środowiska Aplikacji dla Organizatora, chyba że Strony uzgodniły inaczej.

Po zawarciu Umowy Usługodawca przesyła Organizatorowi, na Trwałym nośniku, potwierdzenie zawarcia Umowy wraz z treścią zaakceptowanych dokumentów i Warunkami Indywidualnymi.

Udostępnienie Konta albo nadanie Użytkownikowi dostępu nie oznacza samodzielnie zawarcia Umowy, chyba że następuje to w ramach procesu opisanego w niniejszym paragrafie.

§ 7. Konta, Użytkownicy, Logowanie i bezpieczeństwo dostępu

Z Aplikacji mogą korzystać Organizatorzy oraz Użytkownicy, którym dostęp nadał Usługodawca albo Organizator.

Konto główne Organizatora zakłada Usługodawca po zawarciu Umowy. W ramach Konta Organizatora mogą funkcjonować dostępy wielu Użytkowników, w zależności od zakresu funkcjonalności i Warunków Indywidualnych.

Korzystanie z Aplikacji wymaga Logowania. Aplikacja stosuje uwierzytelnianie z wykorzystaniem loginu i hasła oraz mechanizmy bezpiecznego zarządzania sesją; Usługodawca może udostępnić dodatkowe metody uwierzytelniania lub podwyższające bezpieczeństwo dostępu.

Organizator samodzielnie nadaje, zmienia i odbiera dostępy swoim Użytkownikom oraz określa zakres ich uprawnień (role i widoczność danych), chyba że dana czynność wymaga działania Usługodawcy ze względów technicznych, bezpieczeństwa lub organizacyjnych.

Organizator zobowiązany jest zapewnić, aby dostęp do Aplikacji był nadawany **wyłącznie osobom uprawnionym** i wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań. Organizator ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania Użytkowników korzystających z Aplikacji w ramach jego Konta.

Organizator i Użytkownicy zobowiązani są **chronić Dane dostępne**, w szczególności:

- a. nie udostępniać loginów, haseł ani dostępu do Konta osobom nieuprawnionym;
- b. stosować silne, unikalne hasła i nie wykorzystywać ich ponownie w innych serwisach;
- c. korzystać z Aplikacji wyłącznie na zaufanych, zabezpieczonych urządzeniach i sieciach;
- d. wylogowywać się po zakończeniu pracy, zwłaszcza na urządzeniach współdzielonych.

Organizator i Użytkownicy zobowiązani są **niezwłocznie poinformować Usługodawcę** o podejrzeniu naruszenia bezpieczeństwa, nieuprawnionym dostępie do Konta, ujawnieniu lub utracie Danych dostępowych, utracie urządzenia wykorzystywanego do Logowania albo innym zdarzeniu mogącym wpływać na bezpieczeństwo Aplikacji lub danych.

Usługodawca może czasowo **zablokować, ograniczyć lub zawiesić** dostęp do Konta, Użytkownika, wybranych funkcjonalności lub Aplikacji, jeżeli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa, podejrzeniem nieuprawnionego dostępu lub naruszenia Regulaminu, koniecznością ochrony danych, ochroną praw osób trzecich, działaniem organu publicznego albo innym ważnym powodem związanym z prawidłowym funkcjonowaniem Aplikacji. O ile nie sprzeciwiają się temu przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa, Usługodawca informuje Organizatora o przyczynie takiego działania.

Usługodawca może uzależnić przywrócenie dostępu od usunięcia przyczyny blokady, złożenia wyjaśnień, zmiany Danych dostępowych, potwierdzenia tożsamości lub wykonania innych czynności niezbędnych do zapewnienia bezpiecznego i zgodnego z prawem korzystania z Aplikacji.

§ 8. Wymagania techniczne

Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie:

- a. urządzenia z dostępem do sieci Internet (komputer, tablet lub telefon);
- b. aktywnego połączenia z siecią Internet;
- c. aktualnej wersji przeglądarki internetowej obsługującej aplikacje webowe;
- d. włączonej obsługi plików cookies oraz JavaScript;
- e. aktywnego adresu poczty elektronicznej.

Organizator i Użytkownicy zobowiązani są korzystać z Aplikacji przy użyciu urządzeń i oprogramowania zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa, w szczególności aktualnego systemu operacyjnego, przeglądarki oraz oprogramowania chroniącego przed złośliwym oprogramowaniem i nieuprawnionym dostępem.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Aplikacji wynikające z niespełnienia przez Organizatora lub Użytkownika wymagań technicznych, korzystania z nieaktualnego lub nieprawidłowo skonfigurowanego oprogramowania, wadliwego urządzenia, problemów z dostępem do Internetu albo działania podmiotów trzecich, na które Usługodawca nie ma wpływu.

§ 9. Obowiązki Organizatora i Użytkowników

Organizator i Użytkownicy zobowiązani są korzystać z Aplikacji zgodnie z Regulaminem, przepisami prawa, przeznaczeniem Aplikacji, zasadami bezpieczeństwa oraz instrukcjami technicznymi Usługodawcy.

Organizator zobowiązany jest korzystać z Aplikacji z uwzględnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa właściwych dla prowadzonej działalności, w szczególności dotyczących usług turystycznych, ochrony danych osobowych, praw konsumentów, płatności, rozliczeń oraz sprawozdawczości (w tym wobec TFG).

Organizator ponosi odpowiedzialność za prawidłowość, kompletność, aktualność, legalność i rzetelność Treści wprowadzanych, generowanych lub udostępnianych z wykorzystaniem Aplikacji, w tym danych umów, uczestników, ofert, cen, terminów, wpłat, zwrotów oraz danych przekazywanych do TFG.

Organizator zobowiązany jest posiadać i stosować własne dokumenty wymagane przepisami prawa lub potrzebne do prowadzenia działalności (m.in. wzory umów, warunki uczestnictwa, informacje przedumowne, polityki prywatności, klauzule informacyjne, zgody) — udostępnienie funkcjonalności wspierających ich tworzenie nie zwalnia Organizatora z obowiązku zapewnienia zgodności tych dokumentów z prawem.

Organizator zobowiązany jest zapewnić, aby dane Klientów końcowych oraz innych osób były wprowadzane do Aplikacji zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, na właściwej podstawie prawnej i w zakresie niezbędnym do celu, w jakim są przetwarzane.

Organizator i Użytkownicy zobowiązani są współdziałać z Usługodawcą w zakresie niezbędnym do wyjaśnienia zgłoszeń, awarii, incydentów bezpieczeństwa, reklamacji lub naruszeń Regulaminu.

§ 10. Zakaz dostarczania Treści bezprawnych i niedozwolone korzystanie z Aplikacji

Organizatora i Użytkowników obowiązuje zakaz dostarczania za pośrednictwem Aplikacji Treści o charakterze bezprawnym.

Za bezprawne uznaje się w szczególności Treści, które naruszają przepisy prawa, dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa osób trzecich, są przetwarzane bez właściwej podstawy prawnej albo z pominięciem obowiązków informacyjnych, wprowadzają w błąd Klientów końcowych lub służą obejściu prawa, oszustwu, praniu pieniędzy albo podszywaniu się pod inną osobę lub podmiot.

Niezależnie od ust. 1–2 zabronione jest korzystanie z Aplikacji w sposób sprzeczny z prawem, Regulaminem, jej przeznaczeniem lub zasadami bezpieczeństwa, a także godzący w prawa Usługodawcy, innych Organizatorów, Użytkowników, Klientów końcowych lub osób trzecich. W szczególności nie wolno:

- a. zakłócać, przeciążać ani destabilizować działania Aplikacji lub infrastruktury, na której działa;
- b. próbować uzyskać dostęp do Aplikacji, Kont, danych, konfiguracji, kodu lub innych zasobów w sposób nieuprawniony, ani obchodzić zabezpieczeń, mechanizmów uwierzytelniania, limitów lub nadanych uprawnień;
- c. udostępniać Konta ani Danych dostępowych osobom nieuprawnionym;

- d. zbierać danych ani wykonywać czynności w Aplikacji za pomocą botów, skryptów, crawlerów, scraperów lub innych narzędzi automatyzujących — bez zgody Usługodawcy;
- e. badać, testować ani naruszać bezpieczeństwa Aplikacji (w tym testów penetracyjnych, skanowania podatności czy testów obciążeniowych) bez uprzedniej zgody Usługodawcy;
- f. odtwarzać, dekompilować, dezasemblować ani w inny sposób analizować lub modyfikować kodu, struktury bądź zabezpieczeń Aplikacji, poza zakresem dozwolonym bezwzględnie obowiązującymi przepisami;
- g. wprowadzać do Aplikacji złośliwego oprogramowania ani kodu mogącego zakłócić jej działanie.

Stwierdziwszy naruszenie niniejszego paragrafu lub powziąwszy jego uzasadnione podejrzenie, Usługodawca może podjąć działania konieczne do ochrony Aplikacji, danych, bezpieczeństwa systemu oraz praw osób trzecich — w tym wezwać do zaprzestania naruszenia, ograniczyć, zablokować lub zawiesić dostęp, zablokować dostęp do określonych Treści, a w uzasadnionych przypadkach powiadomić właściwe organy. Usługodawca może zabezpieczyć dane i logi potrzebne do wyjaśnienia sprawy, obrony przed roszczeniami lub wykonania obowiązków prawnych.

Działania, o których mowa w ust. 4, nie zwalniają Organizatora ani Użytkownika z odpowiedzialności za naruszenie prawa, Regulaminu lub praw osób trzecich.

§ 11. Komunikacja elektroniczna

Aplikacja może umożliwić Organizatorowi komunikację z Klientami końcowymi, Użytkownikami lub innymi osobami za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz powiadomień w Aplikacji.

Korzystanie z wybranych funkcjonalności komunikacyjnych może wymagać konfiguracji technicznej, w szczególności wskazania i podłączenia skrzynki poczty elektronicznej (serwera poczty wychodzącej), weryfikacji danych lub aktywacji usługi.

Organizator ponosi odpowiedzialność za treść i zgodność z prawem wiadomości wysyłanych z wykorzystaniem Aplikacji, w tym za posiadanie wymaganych zgód oraz podstaw prawnych wysyłki informacji handlowych lub komunikatów marketingowych przesyłanych drogą elektroniczną.

Usługodawca może odmówić wysyłki, wstrzymać ją, zablokować szablon wiadomości lub ograniczyć korzystanie z funkcjonalności komunikacyjnej, jeżeli treść, cel, sposób wysyłki lub konfiguracja naruszają przepisy prawa, Regulamin, prawa osób trzecich, zasady bezpieczeństwa albo wymagania dostawców usług zewnętrznych.

Usługodawca nie gwarantuje doręczenia każdej wiadomości e-mail, jeżeli nedoręczenie wynika z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności błędnych danych odbiorcy, działania dostawcy poczty, filtrów antyspamowych lub ograniczeń technicznych po stronie odbiorcy.

§ 12. Funkcje oparte na sztucznej inteligencji i przetwarzanie dokumentów

Aplikacja może udostępniać funkcje oparte na sztucznej inteligencji lub na automatycznym przetwarzaniu dokumentów, służące w szczególności rozpoznawaniu typu dokumentu, wyodrębnianiu danych i wstępnemu ich dopasowaniu (np. wczytywanie faktur, wpłat, wydatków, programów).

Treści generowane lub wstępnie przetwarzane przez te funkcje mają charakter **pomocniczy** i mogą zawierać błędy lub niedokładności. Organizator zobowiązany jest **samodzielnie zweryfikować i**

zatwierdzić dane przed ich wykorzystaniem, w szczególności przed użyciem wobec Klienta końcowego, w rozliczeniach lub w danych przekazywanych do TFG.

Organizator ponosi odpowiedzialność za ocenę, weryfikację, wykorzystanie i skutki wykorzystania treści uzyskanych z użyciem funkcji, o których mowa w niniejszym paragrafie. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystania tych treści bez ich uprzedniej weryfikacji i dostosowania przez Organizatora, chyba że odpowiedzialność Usługodawcy wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Kursy walut, słowniki oraz inne dane referencyjne udostępniane w Aplikacji (w tym kursy pochodzące ze źródeł zewnętrznych) mają charakter informacyjny i pomocniczy; Organizator zobowiązany jest zweryfikować ich aktualność i poprawność w zakresie istotnym dla jego rozliczeń i obowiązków.

§ 13. Dostępność Aplikacji, prace techniczne i kopie zapasowe

Usługodawca dokłada należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego działania Aplikacji, z uwzględnieniem jej charakteru, aktualnych możliwości technicznych oraz zakresu udostępnionych funkcjonalności.

Usługodawca może prowadzić prace techniczne, konserwacyjne, serwisowe, aktualizacyjne, konfiguracyjne lub rozwojowe dotyczące Aplikacji, infrastruktury, zabezpieczeń lub integracji, które mogą powodować czasową niedostępność Aplikacji lub ograniczenie dostępu do wybranych funkcjonalności.

W miarę możliwości Usługodawca informuje Organizatorów o planowanych pracach mogących istotnie wpływać na korzystanie z Aplikacji. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa, koniecznością usunięcia awarii, ochrony danych lub prawidłowego działania Aplikacji prace mogą być prowadzone bez uprzedniego zawiadomienia.

Usługodawca może rozwijać, aktualizować, modyfikować, rozszerzać, ograniczać lub usuwać funkcjonalności Aplikacji, jeżeli jest to uzasadnione zmianami technologicznymi, organizacyjnymi, bezpieczeństwa, prawnymi, biznesowymi lub potrzebą zapewnienia prawidłowego działania Aplikacji. Zmiany nie mogą prowadzić do pozbawienia Organizatora zasadniczego dostępu do Aplikacji w zakresie wynikającym z Umowy, chyba że zmiana jest wymagana przepisami prawa, decyzją organu publicznego lub względami bezpieczeństwa.

Niektóre funkcjonalności Aplikacji mogą zależeć od działania usług zewnętrznych (w szczególności usług hostingowych, poczty elektronicznej, dostawców infrastruktury, źródeł danych referencyjnych lub interfejsów podmiotów publicznych); Usługodawca nie odpowiada za nieprawidłowe działanie takich usług, na które nie ma wpływu.

Usługodawca wykonuje kopie zapasowe danych w sposób adekwatny do charakteru świadczonych usług. Kopie zapasowe służą zapewnieniu ciągłości i bezpieczeństwa działania Aplikacji i nie zwalniają Organizatora z obowiązku zachowania we własnym zakresie kopii dokumentów i danych istotnych dla jego działalności, w zakresie wymaganym przepisami prawa.

Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego, ciągłego ani wolnego od błędów działania Aplikacji, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.

§ 14. Dane osobowe

Usługodawca jest **administratorem** danych osobowych Organizatorów, osób reprezentujących Organizatorów, Użytkowników oraz osób kontaktowych, których dane przetwarza w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy oraz świadczeniem Usług elektronicznych.

W zakresie, w jakim w Aplikacji przetwarzane są dane osobowe Klientów końcowych, uczestników wycieczek lub innych osób, których dane Organizator wprowadza do Aplikacji w związku z prowadzoną działalnością, **administratorem** tych danych jest **Organizator**, a Usługodawca przetwarza je jako **podmiot przetwarzający** na podstawie odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Organizator odpowiada za zgodność z prawem przetwarzania danych, które wprowadza do Aplikacji, w szczególności za posiadanie właściwej podstawy prawnej, wykonanie obowiązków informacyjnych oraz prawidłowe przetwarzanie szczególnych kategorii danych, jeżeli takie dane są przetwarzane.

Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Usługodawcę jako administratora określa **Polityka prywatności i plików cookies**. Szczegółowe zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych określa **umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA)** zawarta między Stronami.

§ 15. Prawa własności intelektualnej

Aplikacja, jej oprogramowanie, interfejs, układ funkcjonalny, elementy graficzne, dokumentacja, know-how oraz oznaczenia stanowią przedmiot praw Usługodawcy lub podmiotów, od których Usługodawca uzyskał odpowiednie uprawnienia. Korzystanie z Aplikacji nie powoduje przeniesienia tych praw na Organizatora ani Użytkowników.

Organizator i Użytkownicy mogą korzystać z Aplikacji wyłącznie zgodnie z Regulaminem, Umową, zakresem nadanych uprawnień oraz przeznaczeniem Aplikacji. Zabronione jest kopiowanie, modyfikowanie, rozpowszechnianie, odsprzedaż, sublicencjonowanie, dekompilowanie lub inne ingerowanie w Aplikację, z wyjątkiem przypadków wyraźnie dopuszczonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

Organizator zachowuje prawa do Treści, danych, dokumentów i materiałów wprowadzonych do Aplikacji przez Organizatora, Użytkowników lub osoby działające na jego rzecz. Wprowadzenie Treści do Aplikacji oznacza udzielenie Usługodawcy uprawnienia do ich technicznego wykorzystania w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług elektronicznych (m.in. przechowywania, przetwarzania, wyświetlania, generowania i archiwizowania Treści zgodnie z funkcjonalnościami Aplikacji).

§ 16. Reklamacje i zgłoszenia techniczne

Organizator lub Użytkownik może zgłaszać Usługodawcy nieprawidłowości w działaniu Aplikacji, w szczególności awarie, błędy, niedostępność, problemy z Logowaniem lub działaniem funkcjonalności.

Zgłoszenia i reklamacje dotyczące Usług elektronicznych można składać na adres e-mail **kontakt@tourflow.pl** albo w inny sposób udostępniony przez Usługodawcę. Wsparcie Usługodawcy dostępne jest **codziennie w godzinach 07:00–20:00**.

Zgłoszenie powinno zawierać dane umożliwiające analizę problemu, w szczególności opis nieprawidłowości, datę i godzinę wystąpienia, dane Konta lub Użytkownika, którego dotyczy, oraz —

jeżeli to możliwe — komunikaty błędów lub zrzuty ekranu.

Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga uzupełnienia informacji, Usługodawca może zwrócić się o ich uzupełnienie, a termin biegnie od dnia otrzymania wymaganych informacji. Odpowiedź udzielana jest w formie elektronicznej.

Reklamacje dotyczące wycieczek, usług turystycznych, rezerwacji, płatności Klientów końcowych, rezygnacji, zwrotów lub umów zawartych między Organizatorem a Klientem końcowym rozpatruje **Organizator** — Usługodawca nie jest właściwy do ich rozpatrywania, chyba że dotyczą bezpośrednio Usług elektronicznych świadczonych przez Usługodawcę.

§ 17. Odpowiedzialność

Usługodawca ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usług elektronicznych w zakresie wynikającym z Regulaminu, Umowy oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Usługodawca **nie ponosi odpowiedzialności** za Treści, dane, dokumenty, oferty, ceny, terminy, zgody, oświadczenia ani inne materiały wprowadzane, generowane lub udostępniane z wykorzystaniem Aplikacji przez Organizatora, Użytkowników lub osoby działające na ich rzecz.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za organizację, sprzedaż, realizację lub nienależyte wykonanie wycieczek, imprez turystycznych ani innych usług świadczonych przez Organizatora na rzecz Klientów końcowych, ani za decyzje, płatności, rezygnacje, reklamacje, odstąpienia lub roszczenia w relacji między Organizatorem a Klientem końcowym.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych Organizatora, w tym obowiązków wobec TFG/UFG — odpowiedzialność w tym zakresie spoczywa na Organizatorze (§ 4 ust. 4).

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub nieprawidłowe działanie Aplikacji wynikające z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności z działania lub zaniechania Organizatora, Użytkownika, Klienta końcowego, dostawców usług zewnętrznych, awarii Internetu, Siły wyższej lub niespełnienia wymagań technicznych określonych w Regulaminie.

W zakresie dopuszczalnym przepisami prawa odpowiedzialność Usługodawcy wobec Organizatora z tytułu lub w związku z Umową oraz świadczeniem Usług elektronicznych:

- a. obejmuje wyłącznie szkodę rzeczywistą i nie obejmuje utraconych korzyści;
- b. jest ograniczona — w odniesieniu do wszystkich zdarzeń łącznie (limit zbiorczy) — do kwoty **3 000 zł (słownie: trzy tysiące złotych)**.

Ograniczenia odpowiedzialności określone w ust. 2–6 nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych przez Usługodawcę umyślnie ani w innych przypadkach, w których wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Usługodawcy w takim zakresie.

Regulamin oraz Aplikacja są przeznaczone dla przedsiębiorców i służą prowadzeniu działalności gospodarczej Organizatora. Zawierając Umowę, Organizator będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą potwierdza, że korzystanie z Aplikacji ma dla niego charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności. Jeżeli jednak w konkretnym

przypadku Umowa nie ma dla takiego Organizatora charakteru zawodowego (przedsiębiorca na prawach konsumenta), do tego Organizatora stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy o ochronie konsumentów w zakresie, w jakim znajdują do niego zastosowanie, a postanowienia Regulaminu, których stosowanie wobec takiej osoby byłoby niedopuszczalne, nie znajdują do niej zastosowania.

§ 18. Zmiany Regulaminu

Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku: zmiany przepisów prawa lub sposobu ich stosowania; zmiany zakresu, sposobu działania lub funkcjonalności Aplikacji; zmiany warunków technicznych, organizacyjnych lub bezpieczeństwa; konieczności dostosowania Regulaminu do usług zewnętrznych; potrzeby doprecyzowania postanowień, usunięcia omyłek lub poprawy czytelności; potrzeby przeciwdziałania nadużyciom lub naruszeniom bezpieczeństwa.

Zmieniony Regulamin udostępniany jest w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie, pobranie i wydrukowanie.

Usługodawca informuje aktywnych Organizatorów o zmianie Regulaminu z co najmniej **14-dniowym** wyprzedzeniem przed dniem wejścia zmiany w życie, za pośrednictwem wiadomości e-mail, komunikatu w Aplikacji lub innego kanału komunikacji stosowanego przez Usługodawcę.

Termin, o którym mowa w ust. 3, nie ma zastosowania, jeżeli zmiana wynika z konieczności niezwłocznego dostosowania Regulaminu do przepisów prawa, decyzji organu publicznego, zasad bezpieczeństwa lub potrzeby przeciwdziałania nadużyciom.

Dalsze korzystanie z Usług elektronicznych po dniu wejścia zmienionego Regulaminu w życie oznacza korzystanie z nich na zasadach określonych w zmienionym Regulaminie. Jeżeli Organizator nie akceptuje zmiany, może zakończyć korzystanie z Usług elektronicznych na zasadach określonych w Regulaminie lub Umowie.

Zmiana Regulaminu nie stanowi zmiany Warunków Indywidualnych ani Umowy, chyba że Strony wyraźnie postanowią inaczej.

§ 19. Rozwiązanie i zakończenie korzystania z Aplikacji

Organizator lub Użytkownik może zakończyć korzystanie z Konta lub Aplikacji na zasadach określonych w Regulaminie, Umowie lub innych uzgodnieniach z Usługodawcą.

Rozwiązanie, wygaśnięcie lub zakończenie obowiązywania Umowy może skutkować zakończeniem, ograniczeniem lub zablokowaniem dostępu do Aplikacji, Konta lub wybranych funkcjonalności.

Usługodawca może zawiesić, ograniczyć lub zablokować dostęp do Aplikacji, Konta lub wybranych funkcjonalności w przypadkach określonych w Regulaminie, Umowie lub bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

Po zakończeniu obowiązywania Umowy Usługodawca udostępnia Organizatorowi możliwość pobrania (eksportu) jego danych przez okres **30 dni** od dnia zakończenia Umowy. Po upływie tego okresu Usługodawca może usunąć dane Organizatora z Aplikacji, z zastrzeżeniem danych, których dalsze przechowywanie jest wymagane przepisami prawa albo niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub

obrony roszczeń. Szczegółowe zasady przetwarzania i usuwania danych osobowych określa umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Szczegółowe zasady obowiązywania, wypowiedzenia, rozwiązania lub wygaśnięcia odpłatnej Umowy określa ta Umowa lub Warunki Indywidualne.

§ 20. Kontakt z Usługodawcą

Kontakt z Usługodawcą jest możliwy z wykorzystaniem następujących danych:

- a. firma: **WhiteIT** (pełna nazwa: Michał Basiński WhiteIT);
- b. adres: **ul. Łąkowa 1, 62-220 Niechanowo**;
- c. NIP: **7842500273**, REGON: **364808970**; wpis do CEIDG;
- d. adres e-mail: **kontakt@tourflow.pl**;
- e. numer telefonu: **796 377 366**;
- f. wsparcie: **codziennie 07:00–20:00**.

Zgłoszenia techniczne oraz reklamacje dotyczące Usług elektronicznych należy kierować na adres e-mail **kontakt@tourflow.pl** albo w inny sposób udostępniony przez Usługodawcę.

Zasady kontaktu w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych określa Polityka prywatności i plików cookies.

§ 21. Postanowienia końcowe

Regulamin podlega prawu polskiemu.

Regulamin określa zasady świadczenia Usług elektronicznych oraz korzystania z Aplikacji. Szczegółowe warunki handlowe, organizacyjne i rozliczeniowe współpracy wynikają z Umowy i Warunków Indywidualnych.

W przypadku sprzeczności między Regulaminem a Umową lub Warunkami Indywidualnymi pierwszeństwo mają postanowienia Umowy lub Warunków Indywidualnych, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub charakter Regulaminu jako regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną wymagają inaczej.

Zgodnie z art. 6 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną Usługodawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami środowiska teleinformatycznego (m.in. ryzyko nieuprawnionego dostępu, złośliwego oprogramowania, phishingu). W celu ograniczenia ryzyk należy korzystać z aktualnego i zabezpieczonego oprogramowania, chronić Dane dostępne oraz stosować zasady bezpieczeństwa opisane w Regulaminie.

Regulamin obowiązuje od dnia **1 stycznia 2026 r.**