

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## Step by Step Travel S.C.

Obowiązuje od: 3 marca 2026 r.

---

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz sprzedaży pakietów turystycznych przez Step by Step Travel Spółka Cywilna z siedzibą w Lubawie, zwaną dalej "**Usługodawcą**" lub "**Organizatorem**".
2. **Dane Usługodawcy:**
  - Nazwa: Step by Step Travel S.C.
  - Adres: ul. Władysława Asta 8, 14-260 Lubawa, woj. warmińsko-mazurskie
  - NIP: 7441833678
  - REGON: 525892667
  - E-mail: [biuro@stepbystep.travel.pl](mailto:biuro@stepbystep.travel.pl)
  - Telefon: 601 437 122
  - Strona internetowa: <https://stepbystep-travel.travelpay.online/>
3. Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Usługodawcy w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. Usługi świadczone przez Organizatora obejmują:
  - Sprzedaż pakietów wycieczek szkolnych, krajowych i zagranicznych
  - Organizację wyjazdów firmowych, integracyjnych i grupowych
  - Organizację pielgrzymek i wyjazdów tematycznych
  - Rezerwacje online poprzez formularz na stronie internetowej

---

### §2 DEFINICJE

1. **Usługodawca/Organizator** – Step by Step Travel S.C., świadczący usługi turystyczne i prowadzący serwis internetowy.
  2. **Klient/Użytkownik** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług Organizatora.
  3. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  4. **Serwis** – strona internetowa Organizatora dostępna pod adresem <https://stepbystep-travel.travelpay.online/>
  5. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
  6. **Umowa** – umowa o świadczenie usług turystycznych zawarta między Organizatorem a Klientem.
- 

## §3 WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z Serwisu niezbędne są:
    - Urządzenie z dostępem do Internetu (komputer, tablet, smartphone)
    - Przeglądarka internetowa w aktualnej wersji (Chrome, Firefox, Safari, Edge)
    - Aktywne połączenie internetowe o minimalnej przepustowości 5 Mb/s
    - Włączona obsługa JavaScript
    - Akceptacja plików cookies
  2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, w tym:
    - Naruszających prawa osób trzecich
    - Obrażliwych, wulgarnych lub obscenicznych
    - Propagujących przemoc, nienawiść lub dyskryminację
    - Zawierających wirusy lub szkodliwe oprogramowanie
  3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne wynikające z nieprawidłowej konfiguracji urządzenia Użytkownika lub niestabilnego połączenia internetowego.
- 

## §4 ZAWIERANIE UMÓW I SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

1. **Proces składania zamówienia:**
  - Wybór oferty wycieczki/wyjazdu z katalogu na stronie internetowej
  - Wypełnienie formularza rezerwacyjnego z danymi uczestników

- Akceptacja niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności
- Potwierdzenie zamówienia poprzez kliknięcie przycisku "Zarezerwuj" lub "Złóż zamówienie"
- Dokonanie płatności wybraną metodą

## 2. **Potwierdzenie zamówienia:**

- Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje automatyczne potwierdzenie na podany adres e-mail
- Organizator potwierdza przyjęcie zamówienia do realizacji w ciągu 24 godzin roboczych
- Umowa zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia przyjęcia zamówienia

## 3. **Warunki uczestnictwa:**

- Wycieczki szkolne: wymagana zgoda rodziców/opiekunów prawnych dla uczestników niepełnoletnich
- Wycieczki zagraniczne: uczestnicy muszą posiadać ważne dokumenty podróży (paszport/dowód osobisty)
- Wycieczki grupowe: minimalna liczba uczestników określona w ofercie

---

# §5 PŁATNOŚCI

## 1. **Dostępne formy płatności:**

- Przelew bankowy tradycyjny na konto Organizatora
- Płatności online obsługiwane przez **Tpay** (szybkie przelewy, BLIK, karty płatnicze)
- Płatność gotówką w siedzibie biura (po uprzednim uzgodnieniu)
- Płatność ratalna (w przypadku wycieczek o wyższej wartości, po indywidualnym uzgodnieniu)

## 2. **Płatności online przez Tpay:**

- Transakcje płatnicze realizowane są za pośrednictwem **Tpay** – operatora płatności
- Dane Klienta niezbędne do realizacji transakcji przekazywane są bezpośrednio do Tpay
- Organizator nie przechowuje danych kart płatniczych Klientów
- Zasady przetwarzania płatności reguluje **Regulamin Tpay**, dostępny pod adresem: <https://tpay.com/regulamin.pdf>

## 3. **Terminy płatności:**

- Zaliczka: 30% wartości w ciągu 7 dni od potwierdzenia rezerwacji
- Pozostała kwota: minimum 28 dni przed datą wyjazdu

- Płatność jednorazowa: w ciągu 7 dni od potwierdzenia rezerwacji (dla rezerwacji z wyprzedzeniem poniżej 30 dni przed wyjazdem)

#### 4. **Potwierdzenie płatności:**

- Po zaksięgowaniu wpłaty Klient otrzymuje fakturę VAT na podany adres e-mail
  - Brak płatności w terminie skutkuje anulowaniem rezerwacji
- 

## §6 REALIZACJA USŁUG

### 1. **Harmonogram i dokumenty:**

- Szczegółowy program wycieczki (itinerary) wysyłany jest na adres e-mail w ciągu 14 dni przed wyjazdem
- Dla wycieczek szkolnych: informacje organizacyjne dla opiekunów i rodziców
- Lista niezbędnych dokumentów (paszporty, zgody, ubezpieczenia)

### 2. **Transport i zakwaterowanie:**

- Transport autokarowy: autokary turystyczne spełniające normy bezpieczeństwa
- Zakwaterowanie: hotele/pensjonaty zgodnie z opisem w ofercie (kategoria 3-5 gwiazdek lub równoważna)
- Wyżywienie: zgodnie z programem wycieczki (śniadania, obiady, kolacje)

### 3. **Ubezpieczenie:**

- Cena wycieczki obejmuje ubezpieczenie NNW i assistance
- Zalecane: wykupienie dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji

### 4. **Zmiany w programie:**

- Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w programie w przypadku siły wyższej lub okoliczności niezależnych od Organizatora
  - Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o zmianach
- 

## §7 Odstąpienie od umowy (Prawo Konsumenta)

### 1. **Prawo odstąpienia dla Konsumentów:**

- Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie **14 dni** od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny
- Oświadczenie o odstąpieniu należy przesłać na adres: [biuro@stepbystep.travel.pl](mailto:biuro@stepbystep.travel.pl)

2. **Wyjątki od prawa odstąpienia** (art. 38 Ustawy o prawach konsumenta):
    - Usługi o charakterze wyraźnie spersonalizowanym (wycieczki szyte na miarę tj. organizowane dla szkoły)
    - Usługi, których wykonanie rozpoczęto za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem 14 dni
    - Rezerwacje noclegów, transportu, gastronomii dokonane na konkretny termin
  3. **Zwrot wpłaconych środków:**
    - W przypadku skutecznego odstąpienia Organizator zwraca wpłacone kwoty w ciągu 14 dni
    - Zwrot następuje na rachunek bankowy wskazany przez Konsumenta
    - Organizator może potrącić poniesione koszty nieodwołalnych rezerwacji (hotele, bilety)
  4. **Rezygnacja po terminie odstąpienia:**
    - Rezygnacja z wyjazdu po upływie 14 dni traktowana jest jako odstąpienie od umowy
    - Obowiązują opłaty zgodnie z §8 Regulaminu
- 

## **§8 REZYGNACJA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KLIENTA**

1. **Opłaty za rezygnację:**
  - Powyżej 30 dni przed wyjazdem: 30% wartości wycieczki
  - 30-15 dni przed wyjazdem: 50% wartości wycieczki
  - 14-7 dni przed wyjazdem: 70% wartości wycieczki
  - Poniżej 7 dni przed wyjazdem lub niestawienie się: 100% wartości wycieczki
2. **Zmiana uczestnika:**
  - Klient może wskazać osobę zastępczą za zgodą Organizatora
  - Opłata administracyjna: 100 zł
3. **Odstąpienie przez Organizatora:**
  - Organizator może odstąpić od umowy w przypadku:
    - Nieosiągnięcia minimalnej liczby uczestników (informacja minimum 14 dni przed wyjazdem)
    - Siły wyższej (klęski żywiołowe, zagrożenia epidemiologiczne, konflikty zbrojne)
  - W takim przypadku Organizator zwraca 100% wpłaconych środków lub proponuje termin zastępczy

#### **4. Wyjątki od prawa odstąpienia** (art. 38 Ustawy o prawach konsumenta):

- Usługi o charakterze wyraźnie spersonalizowanym (wycieczki szyte na miarę tj. organizowane dla szkoły)
  - Usługi, których wykonanie rozpoczęto za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem 14 dni
  - Rezerwacje noclegów, transportu, gastronomii dokonane na konkretny termin i poniesione już rzeczywiste koszty przez organizatora
- 

## **§9 REKLAMACJE**

### **1. Zgłoszenie reklamacji:**

- Reklamacje należy składać na adres: [biuro@stepbystep.travel.pl](mailto:biuro@stepbystep.travel.pl) lub pisemnie na adres siedziby
- Reklamacja powinna zawierać: dane Klienta, numer zamówienia, opis problemu, żądanie

### **2. Termin rozpatrzenia:**

- Organizator rozpatruje reklamację w ciągu **14 dni** od jej otrzymania
- Odpowiedź wysyłana jest na adres e-mail lub pocztą tradycyjną

### **3. Reklamacje w trakcie wyjazdu:**

- Usterki lub problemy należy zgłaszać niezwłocznie pilotowi/kierownikowi wycieczki
- Po powrocie: pisemna reklamacja w ciągu 7 dni

### **4. Pozasądowe rozwiązywanie sporów:**

- Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji (mediacja, arbitraż)
  - Platforma ODR (Online Dispute Resolution):  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>
- 

## **§10 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

### **1. Administrator danych:**

- Administratorem danych osobowych jest Step by Step Travel S.C., ul. Władysława Asta 8, 14-260 Lubawa
- Kontakt: [biuro@stepbystep.travel.pl](mailto:biuro@stepbystep.travel.pl), tel. 601 437 122

### **2. Zakres przetwarzania danych:**

- Dane niezbędne do realizacji umowy (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail, PESEL dla ubezpieczeń)

- Dane uczestników wycieczek (w tym dane niepełnoletnich za zgodą rodziców/opiekunów)
- Dane płatnicze (przekazywane do Tpay w celu realizacji transakcji)

**3. Podstawa prawna:**

- Realizacja umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO)
- Obowiązek prawny (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wystawianie faktur, archiwizacja)
- Uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – marketing bezpośredni, dochodzenie roszczeń)

**4. Prawa Klienta:**

- Prawo dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania
- Prawo do przenoszenia danych i wniesienia sprzeciwu
- Prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie
- Prawo do wniesienia skargi do UODO (Urząd Ochrony Danych Osobowych)

**5. Okres przechowywania danych:**

- Dane do realizacji umowy: przez czas trwania umowy + 6 lat (przedawnienie roszczeń)
- Dane księgowo (faktury): 5 lat zgodnie z przepisami podatkowymi
- Zgody marketingowe: do czasu cofnięcia zgody

**6. Szczegółowe informacje:**

- Pełna Polityka Prywatności dostępna na stronie: <https://stepbystep-travel.travelpay.online/>

---

## §11 COOKIES

1. Serwis używa plików cookies (ciasteczka) w celach:
  - Zapewnienia prawidłowego działania strony (cookies niezbędne)
  - Analizy ruchu i statystyk (Google Analytics)
  - Personalizacji treści i reklam (cookies marketingowe)
2. Użytkownik może zarządzać ustawieniami cookies w przeglądarce internetowej.
3. Szczegółowe informacje o cookies znajdują się w Polityce Prywatności.

---

## §12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. **Organizator odpowiada za:**

- Należyte wykonanie usług zgodnie z umową
- Działania podwykonawców (hotele, przewoźnicy, restauracje)
- Szkody wyrządzone Klientowi z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa

**2. Wyłączenie odpowiedzialności:**

- Siła wyższa (klęski żywiołowe, pandemia, konflikty zbrojne, strajki)
- Działania osób trzecich, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności
- Szkody wynikające z nieprzestrzegania przez Klienta regulaminów hoteli, przewoźników lub przepisów lokalnych
- Utrata lub kradzież bagażu (odpowiedzialność przewoźnika/hotelu)

**3. Ubezpieczenie:**

- Organizator posiada ubezpieczenie OC zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych
- Zalecane: dodatkowe ubezpieczenie podróżne dla Klientów (NNW, assistance, kosztów rezygnacji)

---

## §13 WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Wszelkie treści zamieszczone w Serwisie (teksty, grafiki, zdjęcia, logo, materiały wideo) stanowią własność Organizatora lub są używane na podstawie licencji.
2. Kopiowanie, rozpowszechnianie lub wykorzystywanie treści bez zgody Organizatora jest zabronione.
3. Zdjęcia z wycieczek mogą być wykorzystywane przez Organizatora do celów promocyjnych (za zgodą uczestników lub ich opiekunów).

---

## §14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

**1. Obowiązujące prawo:**

- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy:
  - Ustawy o prawach konsumenta
  - Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną
  - Ustawy o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych
  - Kodeksu cywilnego
  - RODO (Rozporządzenie o ochronie danych osobowych)

**2. Zmiany Regulaminu:**

- Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, technologii, zakresu usług)
- Zmiany wchodzi w życie po upływie 14 dni od opublikowania nowej wersji na stronie internetowej
- Klienci zostaną powiadomieni o zmianach drogą elektroniczną
- Umowy zawarte przed zmianą Regulaminu realizowane są na dotychczasowych warunkach

### 3. Rozstrzygnięcie sporów:

- Strony będą dążyć do polubownego rozwiązania sporów
- W przypadku braku porozumienia spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Organizatora
- Konsumentom mogą skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów (mediacja, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej)

### 4. Kontakt:

- Wszelkie pytania dotyczące Regulaminu należy kierować na adres: [biuro@stepbystep.travel.pl](mailto:biuro@stepbystep.travel.pl) lub telefonicznie: 601 437 122

### 5. Wejście w życie:

- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 3 marca 2026 r.

---

**Data ostatniej aktualizacji: 3 marca 2026 r.**

#### **Step by Step Travel S.C.**

ul. Władysława Asta 8

14-260 Lubawa

NIP: 7441833678 | REGON: 525892667

[biuro@stepbystep.travel.pl](mailto:biuro@stepbystep.travel.pl) | tel. 601 437 122

<https://stepbystep-travel.travelpay.online/>