



REGULAMIN SERWISU – MOJA NEKERA

I. ORGANIZATOR

1. Serwis Strefa Klienta Nekera jest prowadzony przez Nekera Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Nowogrodzka 49, 00-695, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000815830, NIP: 701-09-57-111 zwaną dalej Administratorem.

II. REJESTRACJA W STREFIE KLIENTA – MOJA NEKERA

1. Rejestracja w Strefie Klienta jest niezbędna, aby skorzystać z możliwości oferowanych przez to narzędzie. Bez wypełnienia formularza rejestracji, korzystanie z serwisu nie będzie możliwe.

2. Każda rejestracja w Strefie Klienta jest potwierdzana (aktywowana) automatycznie. Administrator zastrzega sobie prawo do nieaktywowania konta, jeśli wprowadzone w formularzu rejestracyjnym dane nie odpowiadają danym zawartym w umowie-zgłoszeniu, lub istnieje ryzyko, że wpisane dane nie należą do osoby wypełniającej formularz.

3. W celu rejestracji Użytkownik powinien wypełnić formularz rejestracyjny udostępniony przez Administratora na stronie internetowej i przesłać wypełniony formularz rejestracyjny drogą elektroniczną do Administratora, poprzez wybór odpowiedniej funkcji znajdującej się w formularzu rejestracyjnym, potwierdzając wprowadzone dane. Podczas rejestracji Użytkownik ustala indywidualne hasło.

4. Wypełnienie formularza rejestracyjnego następuje z zachowaniem poniższych zasad:

- a) Użytkownik powinien wypełnić wszystkie pola formularza rejestracyjnego, chyba, że pole jest oznaczone jako opcjonalne;
- b) informacje wpisane do formularza rejestracyjnego powinny dotyczyć wyłącznie Użytkownika i być zgodne z prawdą, przy czym Użytkownik jest osobą odpowiedzialną za prawdziwość informacji wpisanych do formularza rejestracyjnego;
- c) Użytkownik powinien zapoznać się i potwierdzić fakt zapoznania się z treścią regulaminu Strefy Klienta Nekera oznaczając odpowiednie pole formularza rejestracyjnego;
- d) Użytkownik poprzez zapoznanie się z treścią regulaminu niniejszym wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych zawartych w formularzu rejestracyjnym w celu uzyskania dostępu do funkcjonalności Strefy Klienta (art.23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych Dz. U. 1997 nr 133 poz. 883, z późn. zm.).
- e) Użytkownik zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań w celu zachowania poufności i nieudostępniania osobom trzecim hasła. W razie zaistnienia okoliczności wskazujących na podejrzenie, iż hasło znalazło się w posiadaniu osoby nieuprawnionej, Użytkownik ma obowiązek niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Administratora, z wykorzystaniem dostępnych środków łączności. W takiej sytuacji Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić hasło, wykorzystując odpowiednie funkcjonalności w ramach konta Użytkownika.

III. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania ze 100% funkcjonalności Strefy Klienta, niezbędne są:

- a) urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową np. telefon komórkowy, laptop, tablet.
- b) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),
- c) aktywny numer telefonu
- d) włączona obsługa plików cookies

IV. PRZETWARZENIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników (dalej jako „Dane Osobowe”) jest Nekera Sp. z o.o., 00-695 Warszawa, ul. Nowogrodzka 49 (dalej jako „Administrator”).

2. Dane Osobowe będą przetwarzane w oparciu o przesłankę wskazaną w art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f Rozporządzenia UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej jako „RODO”), to jest w ramach prowadzenia serwisu Strefa Klienta jak również wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych oraz w ramach prawnie uzasadnionego interesu Administratora, którym jest możliwość informowania o wszelkich sprawach związanych z zakupioną imprezą turystyczną i użytkowaniem Strefy Klienta. Dane w celach marketingowych przetwarzane są na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

3. Celem przetwarzania Danych Osobowych jest prawidłowe prowadzenie serwisu Strefa Klienta jak również realizacja umowy o świadczenie usług turystycznych. Dane osób, które wyraziły zgodę na przetwarzanie danych dla potrzeb marketingu będą przetwarzane w następujących celach:

- a) informowania o usługach/imprezach turystycznych świadczonych przez Nekera,
- b) informowania o produktach i usługach Partnerów Nekera, dotyczących świadczeń powiązanych z ofertą Nekera (np. ubezpieczenia turystyczne, wynajem samochodów, wynajem parkingów, testy medyczne).

4. Administrator Danych może prowadzić działania polegające na profilowaniu Użytkowników w celu dostosowania działań marketingowych do ich potrzeb. W celach marketingowych będą przetwarzane takie dane jak:

- a) imię, nazwisko, adres, adres e-mail, nr telefonu,
- b) dane dotyczące zakupionej imprezy turystycznej i powiązanych produktach i usługach
- c) dane dotyczące historii współpracy Użytkownika z Administratorem, w tym informacje o wcześniej zakupionych imprezach turystycznych i powiązanych produktach i usługach.

5. Dostęp do danych osobowych mogą mieć następujący odbiorcy danych:

- a) usługodawcy, którym w drodze umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji usług świadczonych dla Administratora, w szczególności podmioty takie jak biura agencyjne i franczyzowe, podmioty świadczące usługi IT i zatrudniające rezydentów oraz ich upoważnieni pracownicy - w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania tych usług,
- b) podmioty uprawnione do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa np. linie lotnicze
- c) upoważnieni pracownicy Administratora,
- d) podmioty współpracujące z Administratorem przy realizacji umów o świadczenie usług turystycznych, takie jak ubezpieczyciele, podmioty świadczące usługi przelotu, placówki hotelarskie, podmioty zapewniające transfer do destynacji, firmy realizujące zlecenia Administratora np. wykonujące testy medyczne konieczne do odbycia danej podróży;
- e) dostawcy usług zaopatrujących Administratora w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające realizację umów o świadczenie usług turystycznych oraz zarządzanie organizacją Administratora, w szczególności firmy kurierskie i pocztowe.

6. Dane przetwarzane w celach marketingowych mogą być przekazywane agencjom marketingowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratorów Danych.

7. Ujawnienie Danych Osobowych niektórym odbiorcom skutkuje transferem tych danych do państw trzecich znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym w stosunku do których Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego stopnia ochrony danych. Dane Osobowe będą przekazywane do państw trzecich o ile jest to niezbędne do wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych lub



mogą być przekazane jest niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy zawartej w interesie osoby, której dane dotyczą, między Administratorem a inną osobą fizyczną lub prawną.

8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres w którym osoba, której dane dotyczą może dochodzić ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych tj. - 3 lata lub też do okresu, w którym konto Użytkownika w Strefie Klienta pozostaje aktywne. W przypadku danych osobowych zawartych w dokumentach księgowych będą one przechowywane przez 5 lat zgodnie z wymogami dotyczącymi obowiązku przechowywania dokumentów księgowych. Dane przetwarzane w celach marketingowych będą przetwarzane do czasu wycofania zgody na ich przetwarzanie.

9. Podanie danych osobowych przez osobę, której dane dotyczą jest warunkiem uczestnictwa w Strefie Klienta. Niepodanie danych oznaczonych jako wymagane uniemożliwia Administratorowi przekazania dostępu do Strefy Klienta. Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

10. Osoba, której dane dotyczą może skorzystać z następujących praw:

- a) prawa do żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich sprostowania,
- b) prawa do ograniczenia przetwarzania jej danych w sytuacjach i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO lub do ich usunięcia zgodnie z art. 17 RODO („prawo do bycia zapomnianym”),
- c) prawa do przeniesienia danych osobowych zgodnie z art. 20 RODO,
- d) prawa do wycofania w dowolnym momencie udzielonej wcześniej zgody na przetwarzanie jej danych osobowych, co jednak nie będzie miało wpływu na legalność przetwarzania danych takiej osoby, które odbywało się w oparciu o tę przesłankę i miało miejsce przed skorzystaniem przez nią z prawa do wycofania zgody,
- e) prawa do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją, o którym mowa w art. 21 ust. 1 RODO,

11. Użytkownik ma prawo do kontaktu korespondencyjnego lub mailowego z Administratorem, w związku z przetwarzaniem danych osobowych kierując korespondencję na adres Nekera Sp. z o.o. ul. Nowogrodzka 49, 00-695 Warszawa, lub mailowo: ado@nekerapl

12. Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi na działania lub zaniechania Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

13. Administrator wyznaczył inspektora danych osobowych, z którym można kontaktować się na podane powyżej dane adresowe.

V. POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Polityka Prywatności określa zasady prywatności i przetwarzania danych osobowych użytkowników Serwisu w oparciu o przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s. 1) („RODO”) oraz obowiązujące w zakresie danych osobowych przepisy prawa krajowego.

2. Serwis nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji ani nie przetwarza żadnych danych osobowych, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies.

3. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

4. W ramach serwisu Administrator wykorzystuje dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym, z którego korzysta Użytkownik do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym usługobiorcy przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia.

5. Zazwyczaj dane zawarte w „ciasteczkach” są wykorzystywane do automatycznego rozpoznawania konkretnego usługobiorcy przez serwer, dzięki czemu może on wygenerować przeznaczoną dla niego stronę. Umożliwia to na przykład dostosowanie serwisów WWW, obsługi logowania, generowania statystyk itp. Jak to wygląda w praktyce? Otóż serwer dzięki zapisywanym plikom cookies może sprawdzić, czy z danego komputera oddany został głos w sondzie. Ponadto dostosowuje na przykład reklamę znajdującą się na stronie WWW tak, aby nie wyświetlała się wielokrotnie dla tego samego usługobiorcy. Używamy plików cookies w celu dostosowania zawartości stron internetowych do preferencji usługobiorcy oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych serwisu. Ponadto używamy ich w celu tworzenia anonimowych, zagregowanych statystyk, które pomagają zrozumieć w jaki sposób usługobiorca korzysta ze stron internetowych co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości, z wyłączeniem personalnej identyfikacji usługobiorcy. Usługobiorca może jednak ustawić swoją przeglądarkę w taki sposób, aby pliki cookies nie zapisywały się na jego dysku, albo automatycznie usuwały w określonym czasie. Ustawienia te mogą więc zostać zmienione w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym przesłaniu na urządzenie usługobiorcy. W konsekwencji może to prowadzić do problemów z wyświetlaniem Serwisu.

6. W ramach Serwisu stosowane są następujące rodzaje plików cookies: a. „niezbędne” pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach Serwisu; b. „wydajnościowe” pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu; c. „reklamowe” pliki cookies, umożliwiające dostarczanie Użytkownikom treści reklamowych bardziej dostosowanych do ich zainteresowań.

7. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika Serwisu. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).

8. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.

9. Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest pod w sekcji „Polityka Prywatności” w menu przeglądarki internetowej www.nekera.pl

10. Użytkownik może w dowolnej chwili wycofać każdą zgodę, którą wyrazili. Od złożenia takiej dyspozycji Administrator nie będzie przetwarzać danych we wskazanym przez Użytkownika celu.

IV. REKLAMACJE ORAZ POZASĄDOWE SPOSOBY ICH ROZPATRYWANIA

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników Użytkowników, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona Użytkowników, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Użytkowników: https://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php, https://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php, https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
2. Użytkownik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z użytkowania Strefy Klienta Nekera.
3. Użytkownik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem.
4. Użytkownik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Administratorem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika Użytkowników lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Użytkowników (m.in. Federacja Użytkowników, Stowarzyszenie Użytkowników Polskich).
5. Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Wszelkie reklamacje, roszczenia, uwagi, zastrzeżenia dotyczące regulaminu serwisu Strefa Użytkownika można składać wyłącznie w formie pisemnej na adres Administratora: Nekera Sp. z o.o., ul. Nowogrodzka 49, 00-695 Warszawa.
7. Reklamacje będą rozpatrywane w oparciu o postanowienia niniejszego regulaminu.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Administrator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa lub innyc, w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Wszelkie spory związane z regulaminem Strefa Klienta rozstrzygane będą przez sądy właściwe dla miejsca zarejestrowania Administratora.
3. Treść niniejszego regulaminu dostępna jest dla uczestników promocji w biurach podróży współpracujących z Administratorem oraz na stronie internetowej Strefy Klienta Nekera.
4. Przystąpienie do Strefy Klienta jest równoznaczne z zapoznaniem się uczestnika z treścią niniejszego regulaminu i jego akceptacją.
8. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2021 r