

REGULAMIN WROCŁAWSKIEJ KARTY TURYSTYCZNEJ

I. Definicje

Pojęciom stosowanym w niniejszym Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:

1. **Wrocławska Karta Turystyczna** – program skierowany w szczególności do turystów lub osób odwiedzających Wrocław, umożliwiający skorzystanie na preferencyjnych warunkach z usług oferowanych przez Partnerów programu. Warunkiem koniecznym do skorzystania z usług jest zakup Pakietu Turystycznego.
2. **DOT** – Dolnośląska Organizacja Turystyczna, z siedzibą przy ul. Świdnickiej 44, 50-027 we Wrocławiu, adres e-mail: karta@dot.org.pl, wpisane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000062136, posiadająca numer identyfikacji podatkowej (NIP) 897 16 16 995, realizująca program Wrocławskiej Karty Turystycznej na podstawie umowy zawartej z Gminą Wrocław.
3. **Partner** - podmiot działający na podstawie porozumienia zawartego z DOT, świadczący usługi w Punktach Partnerskich, w obszarze m.in. kultury, sportu, rozrywki, usług gastronomicznych oraz hotelarskich.
4. **Punkt Partnerski** – miejsce działania oraz świadczenia usług przez Partnera.
5. **Punkt Dystrybucji** - Punkt Informacji Turystycznej prowadzony przez DOT, będący miejscem sprzedaży Pakietów Turystycznych, a zlokalizowany na terenie:
 - a) Dworca Głównego PKP we Wrocławiu (adres: ul. Piłsudskiego 105, 50-085 Wrocław);
 - b) Portu Lotniczego im. Mikołaja Kopernika we Wrocławiu (adres: ul. Graniczna 190, 54-530 Wrocław);
 - c) Ogrodu Zoologicznego we Wrocławiu (adres: ul. Wróblewskiego 1-5, 51-618 Wrocław);
 - d) Centrum Informacji Turystycznej Wrocław Info Souvenirs (adres: Rynek 14, 50-101 Wrocław).
6. **Użytkownik Pakietu** – osoba, która dokonała zakupu Pakietu Turystycznego, z biletem komunikacji miejskiej lub bez, lub osoba korzystająca z Pakietu Turystycznego skojarzonego z Nośnikiem.
7. **Pakiet Turystyczny** - zbiór określonych usług oferowanych przez Partnerów, a świadczonych w Punktach Partnerskich, zakupiony przez Użytkownika

Pakietu na jednym z Nośników. Użytkownik Pakietu może zakupić Pakiet Turystyczny wraz z biletem komunikacji miejskiej lub bez.

8. **Nośnik** – Karta Turystyczna, Voucher lub Aplikacja mobilna turysty z którą po dokonaniu zakupu zostaje skojarzony wybrany Pakiet Turystyczny, wraz z biletem komunikacji miejskiej lub bez.
9. **Karta Turystyczna** – plastikowa karta na okaziciela, dedykowana Wrocławskiej Karcie Turystycznej, dystrybuowana za pośrednictwem Punktów Dystrybucyjnych.
10. **Voucher** – wydrukowany dokument lub dokument zapisany w pliku o formacie PDF zawierający unikatowy kod QR skojarzony z Pakietem Turystycznym zakupionym za pośrednictwem Zakładki WWW.
11. **Aplikacja mobilna turysty** lub Aplikacja - bezpłatna aplikacja dedykowana Wrocławskiej Karcie Turystycznej, do której autorskie prawa majątkowe posiada Gmina Wrocław, przeznaczona na urządzenia mobilne Użytkownika Pakietu, dystrybuowana za pośrednictwem sklepu Google Play lub AppStore. Aplikacja mobilna turysty jest utworem w rozumieniu prawa autorskiego i każde jej użycie wykraczające poza zakres licencji udzielonej zgodnie z Regulaminem, w szczególności dokonywanie w niej zmian, jej dekompilacja i sprzedaż jest zabronione.
12. **Regulamin** – Regulamin Wrocławskiej Karty Turystycznej, dostępny na stronie internetowej pod adresem www.visitwroclaw.eu oraz w Aplikacji mobilnej turysty.
13. **Zakładka WWW** - dedykowana Wrocławskiej Karcie Turystycznej strona internetowa, funkcjonująca w ramach portalu www.visitwroclaw.eu, zawierająca informacje o Wrocławskiej Karcie Turystycznej, jej Partnerach, Punktach Dystrybucji, rodzajach Pakietów Turystycznych a także umożliwiającą zakup Vouchera w Sklepie WKT.
14. **Sklep WKT** - sklep internetowy „Wrocławska Karta Turystyczna”, działający w Zakładce WWW, do którego autorskie prawa majątkowe posiada Gmina Wrocław, prowadzony przez DOT, za pośrednictwem którego sprzedawane są produkty znajdujące się w jego ofercie.
15. **Bilet komunikacji miejskiej** – bilet nabywany przez Użytkownika Pakietu wraz z Pakietem Turystycznym.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki dotyczące funkcjonowania Pakietów Turystycznych w ramach Wrocławskiej Karty Turystycznej.
2. Użytkownik Pakietu zobowiązany jest, do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu oraz regulaminów obowiązujących w Punktach Partnerskich, a w przypadku nabycia wraz z Pakietem Turystycznym biletu komunikacji miejskiej także postanowień Regulaminu Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu.
3. Sprzedawcą Pakietów Turystycznych jest DOT, który współpracuje z Gminą Wrocław w zakresie obsługi Pakietów Turystycznych, umożliwiającich skorzystanie z atrakcji oferowanych przez Partnerów na preferencyjnych warunkach.
4. Informacje dotyczące oferty Partnerów (w szczególności godziny otwarcia i obowiązek rezerwacji miejsc przed wizytą) są dostępne w Zakładce WWW.
5. Punkty Partnerskie uczestniczące we Wrocławskiej Karcie Turystycznej oznakowane są w widoczny sposób ułatwiający ich identyfikację.
6. Użytkownik Pakietu Turystycznego może skorzystać jedynie z usług oferowanych przez Partnerów w ramach Wrocławskiej Karty Turystycznej, którzy w momencie korzystania przez Użytkownika z Pakietu Turystycznego, są uczestnikami programu.
7. Promocje, nie związane z Wrocławską Kartą Turystyczną, udzielane przez Partnerów, nie sumują się z Wrocławską Kartą Turystyczną.
8. Rezerwacja noclegu powinna być dokonana bezpośrednio w hotelu (telefonicznie, mailowo) lub za pośrednictwem strony internetowej.
9. Użytkownik Pakietu Turystycznego nie może skorzystać z usługi, która została wycofana przez Partnera z oferty Wrocławskiej Karty Turystycznej.
10. DOT nie gwarantuje możliwości skorzystania z usługi Partnera np. w sytuacji ograniczonej liczby lub braku miejsc w Punkcie Partnerskim.

III. Zasady dotyczące zakupu i korzystania z dostępnych rodzajów

Pakietów Turystycznych

1. Pakiet Turystyczny można nabyć w:
 - 1) Punkcie Dystrybucyjnym;
 - 2) Sklepie WKT;
 - 3) Aplikacji mobilnej turysty.

2. W ramach Wrocławskiej Karty Turystycznej obowiązuje system punktowy, polegający na przyporządkowaniu danej liczby punktów do wykupionego na Nośniku Pakietu Turystycznego oraz system zniżek.
3. W ramach zakupionego Pakietu Turystycznego, Użytkownik Pakietu nabywa prawo do bezpłatnego wstępu do Punktu Partnerskiego lub uzyskania zniżki oraz ewentualnych bezpłatnych usług dodatkowych (np. wejścia do Punktu Partnerskiego bez kolejki), w zależności od oferty świadczonej przez Partnera w ramach Wrocławskiej Karty Turystycznej.
4. Informacja o usługach, co do których przysługuje bezpłatny wstęp, zniżka lub bezpłatna usługa dodatkowa, jak również informacja o liczbie punktów przypisanych do świadczonej przez danego Partnera w ramach Wrocławskiej Karty Turystycznej usługi, znajduje się w Zakładce WWW, w Punktach Dystrybucji oraz w Aplikacji mobilnej turysty po zakupie za jej pośrednictwem Pakietu Turystycznego.
5. Skorzystanie z usługi punktowej dostępnej w ramach Pakietu Turystycznego, pomniejsza liczbę punktów przypisanych do danego Pakietu Turystycznego.
6. W celu weryfikacji możliwości skorzystania z usług Partnera świadczonych w ramach Wrocławskiej Karty Turystycznej, niezbędne jest okazanie Nośnika z aktualnym Pakietem Turystycznym.
7. Dostępne są następujące rodzaje Pakietów Turystycznych:
 - 1) normalny;
 - 2) ulgowy;
 - 3) grupowy.
8. Pakiet Turystyczny może być używany wyłącznie w okresie jego ważności wynoszącym 48 godzin lub 72 godziny.
9. Użytkownik Pakietu, dokonując zakupu Pakietu Turystycznego ma możliwość określenia terminu rozpoczęcia okresu jego obowiązywania, z dokładnością do dnia i pełnej godziny. Określenie terminu rozpoczęcia okresu obowiązywania Pakietu Turystycznego na dzień przypadający przed upływem 14 dni od zakupu jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Po dokonaniu zakupu Pakietu Turystycznego nie jest możliwa zmiana terminu rozpoczęcia jego obowiązywania.

10. Możliwe jest nabycie normalnego lub ulgowego biletu komunikacji miejskiej, ważnego przez okres 48 lub 72 godzin, który obowiązuje w tym samym czasie co Pakiet Turystyczny.
11. Wraz z pakietem normalnym lub ulgowym można nabyć tylko jeden bilet komunikacji miejskiej. Wraz z pakietem grupowym możliwe jest nabycie więcej niż jednego biletu komunikacji miejskiej.
12. W przypadku pakietu grupowego z więcej niż jednym biletem komunikacji miejskiej, w razie kontroli w pojeździe komunikacji miejskiej, posiadacz Nośnika zobowiązany jest wskazać towarzyszące mu osoby kontrolującemu.
13. Pakiet Turystyczny nie upoważnia do uczestniczenia w wycieczkach po muzeach z przewodnikiem, chyba że regulamin obowiązujący w danym Punkcie Partnerskim stanowi inaczej.
14. Punkty niewykorzystane w okresie obowiązywania Pakietu przepadają po upływie tego okresu.
15. Zakup nowego Pakietu Turystycznego na posiadanym Nośniku automatycznie unieważnia aktualny Pakiet Turystyczny skojarzony z Nośnikiem, niezależnie od terminu jego obowiązywania oraz pozostałej liczby punktów. Nie jest możliwe przedłużanie ważności Pakietu Turystycznego.
16. W ramach posiadanego Pakietu Turystycznego, możliwe jest jednokrotne lub wielokrotne skorzystanie z usługi Punktu Partnerskiego, w zależności od Pakietu Turystycznego. Każde skorzystanie z usług Punktu Partnerskiego powoduje zmniejszenie liczby dostępnych punktów, zgodnie z ofertą Partnera lub zakupionym Pakietem Turystycznym.
17. Cena Pakietu Turystycznego podana w walucie innej niż złoty polski jest wyłącznie ceną szacunkową.

IV. Formy zakupu Pakietów turystycznych

1. W Punktach Dystrybucji możliwy jest wyłącznie zakup Pakietu Turystycznego w postaci Karty Turystycznej.
2. Zakup Pakietu Turystycznego w Sklepie WKT odbywa się z zachowaniem poniższych zasad:
 - 1) za pośrednictwem Sklepu WKT możliwe jest złożenie zamówienia wyłącznie na Pakiety Turystyczne znajdujące się w jego ofercie;
 - 2) ceny podane w Sklepie WKT podane są w polskich złotych i są cenami brutto;

- 3) każda osoba korzysta ze Sklepu WKT w swoim imieniu; jeśli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo lub inne prawne upoważnienie;
- 4) korzystanie ze Sklepu WKT nie wymaga rejestracji;
- 5) do korzystania ze Sklepu WKT niezbędne są:
 - a) urządzenia końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarka internetowa typu Google Chrome, Firefox lub Internet Explorer,
 - b) aktywne konto poczty elektronicznej;
- 6) do realizacji zamówienia wymagane jest podanie danych Użytkownika Pakietu, tj. adresu e-mail, a w przypadku zakupu Pakietu Turystycznego z biletem komunikacji miejskiej, także jego imię i nazwisko;
- 7) przed zakupem Pakietu Turystycznego osoba korzystająca ze Sklepu WKT zobowiązana jest do zapoznania się z Regulaminem i przestrzegania zawartych w nim zasad oraz do jego akceptacji wraz z polityką prywatności opisaną w niniejszym dokumencie;
- 8) płatności można dokonać za pośrednictwem serwisu Przelewy 24 w jednej z form oferowanych przez Operatora płatności internetowych;
- 9) po potwierdzeniu dokonania płatności zakupiony Pakiet Turystyczny dostarczany jest wyłącznie na adres e-mail podany przed realizacją zamówienia;
- 10) korzystający ze Sklepu WKT zobowiązany jest:
 - a) korzystać z niego do celów zgodnych z przeznaczeniem i udostępnionych w nim funkcjonalności w zgodzie z prawem i dobrymi obyczajami oraz z poszanowaniem dóbr osobistych i praw autorskich przysługujących Gminie Wrocław i osobom trzecim,
 - b) podawać prawdziwe dane osobowe i dane dotyczące płatności,
 - c) nie dostarczać za pośrednictwem Sklepu WKT treści o charakterze bezprawnym;
- 11) Gmina Wrocław, jako właściciel Sklepu WKT oraz DOT, jako prowadzący Sklep WKT, nie ponoszą odpowiedzialności za szkody poniesione przez korzystającego spowodowane nieprawidłowym funkcjonowaniem urządzenia końcowego, za pomocą którego korzysta on ze Sklepu WKT, jak również nieprawidłowym funkcjonowaniem interfejsów czy łączny telekomunikacyjnych nie będących własnością Gminy Wrocław lub zarządzanych przez nią;

- 12) Gmina Wrocław oraz DOT zapewniają bezpieczeństwo transakcji realizowanych w Sklepie WKT, z wyłączeniem procesu płatności, od chwili jego przekierowania do systemu płatności zarządzanego przez Operatora płatności internetowych;
 - 13) Gmina Wrocław zastrzega sobie prawo do zmiany technicznych funkcji oraz zawartość Sklepu WKT;
 - 14) Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez DOT lub Gminę Wrocław stanowi załącznik nr 2.
3. Zakup Pakietu Turystycznego w Aplikacji mobilnej turysty odbywa się z zachowaniem poniższych zasad:
- 1) za pośrednictwem Aplikacji mobilnej turysty dopuszczalne jest złożenie zamówienia wyłącznie na produkty znajdujące się w jej ofercie;
 - 2) ceny podane w Aplikacji mobilnej turysty podane są w polskich złotych i są cenami brutto;
 - 3) do korzystania z Aplikacji mobilnej turysty wymagane jest:
 - a) urządzenie mobilne z systemem operacyjnymi Android (od wersji 4.1) lub iOS (od wersji 7.0),
 - b) zainstalowanie Aplikacji mobilnej turysty na urządzeniu mobilnym, po pobraniu jej za pomocą sieci Internet;
 - 4) pobranie i zainstalowanie Aplikacji mobilnej turysty jest bezpłatne;
 - 5) pobranie Aplikacji mobilnej turysty za pomocą sieci Internet na urządzenie mobilne oraz korzystanie z niej jest związane z wykorzystaniem transmisji danych (Internet) według stawek operatora sieci telekomunikacyjnej, z którego usług korzysta użytkownik Aplikacji mobilnej turysty;
 - 6) do realizacji zamówienia wymagane jest podanie danych Użytkownika Pakietu, tj. adresu e-mail;
 - 7) przed zakupem Pakietu Turystycznego użytkownik Aplikacji mobilnej turysty zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i przestrzegania zawartych w nim zasad oraz do jego akceptacji wraz z polityką prywatności opisaną w niniejszym dokumencie;
 - 8) płatności można dokonać za pośrednictwem serwisu Przelewy 24 w jednej z form oferowanych przez Operatora płatności internetowych;
 - 9) po potwierdzeniu dokonania płatności zakupiony Pakiet Turystyczny dostarczany jest wyłącznie na urządzenie, na którym zainstalowana jest

Aplikacja mobilna turysty, w której dokonano zakupu Pakietu Turystycznego;

10) Gmina Wrocław zapewnia:

- a) ciągły dostęp do usług za pośrednictwem Aplikacji mobilnej turysty,
- b) bezpieczeństwo transakcji realizowanych w Aplikacji mobilnej turysty, z wyłączeniem procesu płatności, od chwili jego przekserowania do systemu płatności zarządzanego przez Operatora płatności internetowych;

11) Gmina Wrocław oraz DOT nie ponoszą odpowiedzialności za szkody poniesione przez użytkownika Aplikacji mobilnej turysty spowodowane nieprawidłowym funkcjonowaniem urządzenia mobilnego, za pomocą którego korzysta on z Aplikacji, jak również nieprawidłowym funkcjonowaniem interfejsów, czy łączy telekomunikacyjnych nie będących własnością Gminy Wrocław;

12) Gmina Wrocław zastrzega sobie prawo do zmiany technicznych funkcji oraz zawartości Aplikacji, w tym zmian skutkujących koniecznością aktualizacji Aplikacji mobilnej turysty poprzez pobranie jej najnowszej wersji ze sklepu;

13) korzystający z Aplikacji mobilnej turysty zobowiązany jest:

- a) korzystać z Aplikacji do celów zgodnych z przeznaczeniem udostępnionych w niej funkcjonalności,
- b) nie dostarczać za pośrednictwem Aplikacji treści o charakterze bezprawnym;

14) z chwilą zainstalowania Aplikacji mobilnej turysty na urządzeniu mobilnym Gmina Wrocław udziela osobie korzystającej z Aplikacji niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na korzystanie z Aplikacji mobilnej turysty wyłącznie w celu korzystania z oferowanych funkcjonalności;

15) przeinstalowanie Aplikacji mobilnej turysty z aktywnym Pakietem Turystycznym nie powoduje jego wygaśnięcia.

4. DOT i Gmina Wrocław nie ponoszą odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień dotyczących sprzedaży Pakietu Turystycznego, zawinionych przez osoby trzecie, w tym Operatora płatności internetowych.

5. Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez DOT lub Gminę Wrocław stanowi załącznik nr 2.

6. Regulamin Operatora płatności internetowych dostępny jest na stronie internetowej www.przelewy24.pl.

V. Uprawnienia do ulg

1. Pakiet ulgowy przysługuje:
 - 1) dzieciom w wieku 3-7 lat;
 - 2) uczniom i studentom do lat 26;
 - 3) osobom w wieku powyżej 65 lat;
 - 4) osobom niepełnosprawnym z orzeczonym stopniem niepełnosprawności, umiarkowanym lub znacznym;
 - 5) opiekunowi osoby niepełnosprawnej.
2. Bilety komunikacji miejskiej ulgowe przysługują osobom wymienionym w § 5 ust. 2 załącznika do uchwały nr XLVII/1094/17 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 19 października 2017 r. w sprawie zasad odpłatności za usługi przewozowe świadczone środkami lokalnego transportu zbiorowego.
3. Uprawnienie do ulgi przysługuje osobom posiadającym przy sobie ważny dokument potwierdzający takie uprawnienie, celem okazania go na żądanie uprawnionego pracownika lub kontrolera w środkach komunikacji publicznej lub w Punktach Partnerskich.

VI. Zwroty kosztów i anulowanie Pakietów Turystycznych

1. Użytkownik Pakietu zakupionego w Punkcie Dystrybucji, Sklepie WKT lub Aplikacji mobilnej turysty ma prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz niniejszego Regulaminu.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Użytkownik Pakietu może złożyć w terminie 14 dni od dnia zakupu Pakietu Turystycznego (zawarcia umowy), z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Jeżeli okres ważności Pakietu Turystycznego rozpoczyna się przed upływem 14 dni od dnia zakupu (zawarcia umowy), prawo do odstąpienia od umowy przysługuje do dnia rozpoczęcia okresu ważności.
4. Zgłoszenie chęci odstąpienia od umowy (anulowania zakupionego Pakietu Turystycznego) należy zgłaszać za pomocą adresu e-mail: karta@dot.org.pl lub w Punkcie Dystrybucji. Wzór formularza odstąpienia od umowy (anulowania zakupionego Pakietu Turystycznego) stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

5. DOT potwierdza otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy (anulowania zakupionego Pakietu Turystycznego) w formie elektronicznej lub pisemnej.
6. Zwrot płatności nastąpi w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia o odstąpieniu od umowy w takiej samej formie, w jakiej została dokonana płatność za Pakiet Turystyczny, chyba że Użytkownik Pakietu wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu.
7. Nośnik zgubiony, skradziony lub zniszczony z nie podlega zwrotowi lub wymianie.
8. Użytkownikowi Pakietu nie przysługuje zwrot kosztów z powodu niewykorzystania punktów w ramach zakupionego Pakietu Turystycznego.
9. Użytkownikowi Pakietu nie przysługuje zwrot kosztów w przypadku braku możliwości skorzystania z usług Partnera z przyczyn niezależnych od DOT w tym m.in. braku wcześniejszej rezerwacji, czy z powodu nieczynnego obiektu Partnera w czasie ważnego Pakietu Turystycznego.

VII. Reklamacja

1. W przypadku braku możliwości skorzystania z biletu komunikacji miejskiej lub Pakietu Turystycznego zakupionego w Punkcie Dystrybucji, Sklepie WKT lub Aplikacji mobilnej turysty z powodu jego wadliwego działania lub uszkodzenia Nośnika, nie z winy Użytkownika Pakietu, Użytkownikowi Pakietu przysługuje prawo do złożenia reklamacji do DOT.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail karta@dot.org.pl;
 - 2) w formie pisemnej, wysyłając reklamację na adres ul. Świdnicka 44, 50-027 Wrocław lub składając w jednym z Punktów Dystrybucji.
3. Przy zgłaszaniu reklamacji Użytkownik Pakietu zobowiązany jest do:
 - 1) podania numeru Nośnika, daty ważności Pakietu Turystycznego;
 - 2) dokładnego opisanie nieprawidłowego funkcjonowania Nośnika lub Pakietu Turystycznego, którego dotyczy reklamacja;
 - 3) podania danych umożliwiających przekazanie odpowiedzi na reklamację (adres korespondencyjny lub adres e-mail).
4. Reklamacja może zostać złożona w języku polskim, angielskim lub niemieckim.
5. Złożenie reklamacji może nastąpić w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zakończenia obowiązywania Pakietu Turystycznego.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji nastąpi w formie, w jakiej została ona złożona.
7. Udzielenie odpowiedzi na reklamację nastąpi w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
8. O sposobie załatwienia reklamacji, w tym odmowie jej uwzględnienia Użytkownik Pakietu zostanie powiadomiony pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. W przypadku zgubienia lub zniszczenia Karty Turystycznej lub Vouchera, reklamacja nie zostanie przyjęta.
10. DOT nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione użycie Nośnika.
11. Użytkownik Pakietu uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
12. Użytkownik Pakietu może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są m.in. przez Oddział Federacji Konsumentów we Wrocławiu pod numerem 71 344 19 97, adres e-mail: wroclaw@federacja-konsumentow.org.pl oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod numerem infolinii konsumenckiej: 801 440 220 lub 22 290 89 16.

VIII. Ochrona danych osobowych

1. Przystępując do Wrocławskiej Karty Turystycznej Użytkownik Pakietu przyjmuje do wiadomości, że uczestnictwo związane jest z przetwarzaniem danych zwykłych, w szczególności: imię i nazwisko, adres e-mail, ID telefonu, unikalne identyfikatory systemowe, numer, rodzaj i okres obowiązywania pakietu.

2. Przystępując do Wrocławskiej Karty Turystycznej Użytkownik Pakietu przyjmuje do wiadomości, że:

- 1) administratorem danych osobowych jest Gmina Wrocław Urząd Miejski Wrocławia, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, adres e-mail: wzn@um.wroc.pl;
- 2) administrator powołał Inspektora Ochrony Danych. Użytkownik Pakietu może się z nim skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania jego danych osobowych oraz korzystania z przysługujących Użytkownikowi Pakietu praw związanych z przetwarzaniem danych. Kontakt z inspektorem następuje:
 - a) listownie na adres: ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław,
 - b) przez e-mail: iod@um.wroc.pl,
 - c) telefonicznie: +48 717 77 77 24;
- 3) dane osobowe będą przetwarzane na potrzeby uczestnictwa we Wrocławskiej Karcie Turystycznej, w tym w celu rozpatrzenia reklamacji;
- 4) przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie artykułu 6 ust. 1 lit. b RODO;
- 5) źródłem pozyskania danych osobowych jest Użytkownik Pakietu;
- 6) dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wymienionych celów, lecz nie krócej niż w przepisach o archiwizacji;
- 7) dane osobowe będą przetwarzane przez: Gminę Wrocław, DOT, Comarch Polska S.A., Comarch S.A., Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu wyłącznie w celu umożliwienia korzystania z Wrocławskiej Karty Turystycznej.

3. Użytkownikowi Pakietu przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

4. Administrator danych osobowych oświadcza, że spełnia wymogi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/446/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i dane osobowe podane przez uczestnika będą przetwarzane zgodnie z tym rozporządzeniem.

IX. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20.09.2018 r.
2. Treść niniejszego Regulaminu może ulec zmianie.
3. W przypadku dokonania zmiany Regulaminu, zostanie ona podana do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej w Zakładce WWW i w Aplikacji mobilnej turysty z zaznaczeniem daty wejścia w życie zmiany.
4. Integralną część Regulaminu stanowi załącznik nr 2 – Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez DOT oraz Gminę Wrocław zgodnie z Regulaminem.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Imię i nazwisko
Adres korespondencyjny
(e-mail)

Dolnośląska Organizacja Turystyczna
ul. Świdnicka 44
50-27 Wrocław

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy**

Janiniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy.

Nr Nośnika.....

Data zakupu Nośnika

Adres e-mail podany przy zakupie (dotyczy zakupu przez Zakładkę WWW lub
Aplikację mobilną turysty):

.....

.....

Podpis

Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez DOT lub Gminę Wrocław.

Gmina Wrocław, wykonując obowiązek z art. 6 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 poz. 1219), informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną.

Informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie, ale które powinny być brane pod uwagę, mimo stosowania przez **Gminę Wrocław** środków zabezpieczających infrastrukturę **Zakładki WWW, w tym Sklepu WKT**, przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich.

Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:

- 1) złośliwe oprogramowanie (ang. malware) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggery, dialery;
- 2) programy szpiegujące (ang. spyware) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je - zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody - autorowi programu;
- 3) spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
- 4) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. phishing);
- 5) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem narzędzi hackerskich.

Osoba korzystająca z Zakładki WWW, w tym sklepu WKT, oraz z Aplikacji mobilnej turysty aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinna zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Oprogramowanie antywirusowe powinno być stale aktualizowane.

Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają także:

- 1) włączona zaporą sieciowa (ang. firewall);

- 2) aktualizacja wszelkiego oprogramowania;
- 3) nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia;
- 4) czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji;
- 5) wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia;
- 6) regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware;
- 7) szyfrowanie transmisji danych;
- 8) instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom);
- 9) używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła.

Bezpieczne korzystanie z Aplikacji mobilnej turysty przez urządzenia mobilne: Informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie, ale które powinny być brane pod uwagę, mimo stosowania przez **Gminę Wrocław** środków zabezpieczających infrastrukturę **Aplikacji mobilnej turysty** przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich.

- 1) blokada ekranu hasłem dostępu, PIN lub kombinacją ruchów;
- 2) korzystanie z oprogramowania antywirusowego do ochrony urządzeń mobilnych;
- 3) aktualizacja aplikacji oraz systemu operacyjnego urządzenia zgodnie z zaleceniami producenta;
- 4) niepobieranie i nieinstalowanie oprogramowania z nieznanymi źródłami poza oficjalnymi (App Store, Google Play);
- 5) nieklikanie w linki w wiadomościach SMS/e-mail, jeśli nie ma pewności, że pochodzą one z bezpiecznego źródła;
- 6) nie odczytywanie kodów QR nieznanego pochodzenia;
- 7) wyłączenie Wi-Fi / Bluetooth, jeśli nie jest w danym momencie wykorzystywane;

Dedykowaną na urządzenia mobilne **Aplikację mobilną turysty** dostosowaną do urządzenia użytkownika, użytkownik może pobrać z autoryzowanych sklepów (Google Play, App Store).

Gmina Wrocław, działając stosownie do art. 6 pkt 2. Ustawy, informuje, że funkcja i cel oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usług wprowadzanych przez **Gminę Wrocław** do systemu teleinformatycznego,

którym posługuje się użytkownik określone zostały w Polityce prywatności, zamieszczonej w niniejszym Regulaminie.