

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ TOURFLOW

Wersja: 2026-10-26 (v1.1) · zmiana: płatności online Klientów końcowych i akceptacja umów online (§ 2 pkt 28–29, § 4 ust. 3, § 11a) · zastępuje wersję 1.0 z 1 października 2026 r. · obowiązuje od 26 października 2026 r.

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

§ 1. Postanowienia ogólne

1. 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).
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. 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).
4. TourFlow jest narzędziem informatycznym przeznaczonym dla przedsiębiorców prowadzących działalność w branży turystycznej, w szczególności organizatorów turystyki obsługujących wycieczki grupowe i wyjazdy z zapisami indywidualnymi. Aplikacja wspiera obsługę procesów związanych z planowaniem wycieczek, umowami, uczestnikami, logistyką, finansami, dokumentami oraz przygotowaniem danych na potrzeby obowiązków sprawozdawczych wobec Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego (TFG).
5. Regulamin określa rodzaje i zakres Usług elektronicznych, warunki ich świadczenia, wymagania techniczne, zasady dostępu do Aplikacji i Kont, zasady samodzielnej rejestracji i Okresu Testowego, obowiązki Organizatorów i Użytkowników, zakaz dostarczania Treści bezprawnych, tryb reklamacji oraz zasady zmiany Regulaminu.
6. Warunki handlowe współpracy wynikają: a. dla Organizatorów, którzy zawarli Umowę w trybie indywidualnym (§ 6 ust. 2) — z **Umowy i Warunków Indywidualnych**; b. dla Organizatorów, którzy zawarli Umowę przez samodzielną rejestrację (§ 6 ust. 3) — z niniejszego Regulaminu i **Cennika** opublikowanego pod adresem tourflow.pl/cennik, który stanowi integralną część Regulaminu.
7. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed rozpoczęciem korzystania z Usług, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie i wydrukowanie. Integralną część Regulaminu stanowią Polityka prywatności i plików cookies oraz — dla Organizatorów powierzających Usługodawcy dane osobowe — umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA).
8. Językiem Regulaminu oraz Aplikacji jest język polski. Regulamin podlega prawu polskiemu.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja / TourFlow** — oprogramowanie webowe TourFlow, które Usługodawca udostępnia Organizatorowi jako usługę (bez instalowania go u Organizatora), w zakresie funkcji aktywnych w danym momencie; **Panel** to część Aplikacji dostępna po zalogowaniu pod adresem app.tourflow.pl.
2. **Usługodawca** — **WhiteIT**, tj. Michał Basiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Michał Basiński WhiteIT, podmiot wskazany w § 1.
3. **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.
4. **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 lub koordynator.
5. **Właściciel Konta** — Użytkownik, który dokonał samodzielnej rejestracji Konta albo któremu Organizator później przekazał tę rolę; zarządza Użytkownikami, danymi firmy, ustawieniami i planem Konta oraz jest adresatem oświadczeń Usługodawcy.
6. **Pilot** — osoba prowadząca wycieczkę (pilot, przewodnik, opiekun), której Organizator może udostępnić ograniczony dostęp do danych wycieczki przez **portal pilota**; Pilot nie jest Użytkownikiem w rozumieniu pkt 4 i nie stanowi Stanowiska.
7. **Klient końcowy** — osoba, na której rzecz Organizator świadczy usługi turystyczne (uczestnik, opiekun grupy, instytucja zlecająca, osoba zapisująca uczestników przez formularz zapisów). Jej dane bywają przetwarzane w Aplikacji, lecz sama nie ma dostępu do Panelu.
8. **Konto** — wydzielona w Aplikacji przestrzeń Organizatora (tenant), w której przechowywane są jego dane, ustawienia i uprawnienia, izolowana od danych innych Organizatorów.
9. **Logowanie** — uwierzytelnienie Użytkownika (loginem i hasłem albo inną udostępnioną metodą) otwierające dostęp do Konta.
10. **Dane dostępowe** — login, hasło oraz inne mechanizmy służące dostępowi do Konta lub potwierdzaniu czynności w Aplikacji.
11. **Wielobiurowość** — możliwość prowadzenia w ramach jednego Konta kilku podmiotów (biur), z osobnymi danymi rejestrowymi i osobnym wykazem umów dla potrzeb TFG.
12. **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. **UFG** — Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny prowadzący TFG i udostępniający interfejs do przekazywania wykazów.
13. **Treści** — wszelkie materiały i dane (m.in. dokumenty, oferty, umowy, dane uczestników, pliki, opisy) wprowadzane, tworzone, przechowywane lub udostępniane w Aplikacji przez Organizatora, Użytkowników, Pilotów lub osoby działające na ich rzecz.
14. **RODO** — rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) ²⁰¹⁶/₆₇₉ z dnia 27 kwietnia 2016 r.

15. **Umowa** — zawarta między Usługodawcą a Organizatorem umowa o świadczenie Usług elektronicznych: w trybie indywidualnym obejmująca Warunki Indywidualne, w trybie samodzielnej rejestracji — zawarta na warunkach Regulaminu i Cennika.
16. **Warunki Indywidualne** — ustalony ze Stroną zakres handlowy i konfiguracyjny współpracy (m.in. zakres usług, liczba Kont i podmiotów, wynagrodzenie, okres, dodatki, wsparcie), stanowiący część Umowy zawartej w trybie indywidualnym.
17. **Samodzielna rejestracja** — zawarcie Umowy przez formularz rejestracji w Panelu, bez udziału Usługodawcy (§ 6 ust. 3).
18. **Okres Testowy (Test)** — bezpłatny okres korzystania z Aplikacji po Samodzielnej rejestracji, opisany w § 6a.
19. **Plan** — wariant Usługi określający zakres funkcji, limity i cenę. Plany opisane są w § 6b i w Cenniku: **Standard** (dostępny w Samodzielnej rejestracji), **Standard + Opieka** oraz **Rozszerzony** (dostępne wyłącznie na Warunkach Indywidualnych).
20. **Dodatek** — płatna funkcja rozszerzająca Plan: portal pilota, asystent AI oraz kwalifikowany znacznik czasu akceptacji umów online (§ 11a ust. 7); włączana odrębnie.
21. **Stanowisko** — jedno aktywne konto Użytkownika w ramach Konta; podstawa naliczania opłaty w Planie Standard.
22. **Okres Rozliczeniowy** — miesiąc, licząc od dnia aktywacji płatnego Planu, chyba że Warunki Indywidualne stanowią inaczej.
23. **Cennik** — aktualne zestawienie Planów, Dodatków i cen opublikowane pod adresem tourflow.pl/cennik.
24. **Usługi elektroniczne** — usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji, w szczególności udostępnienie Aplikacji, Konta i ich funkcji.
25. **Siła wyższa** — niezależne od Stron zdarzenie zewnętrzne, którego nie dało się przewidzieć ani mu zapobiec mimo dochowania należytej staranności.
26. **Trwały nośnik** — nośnik pozwalający zapisać informacje tak, by można było je później odtworzyć w niezmienionej formie, w szczególności wiadomość e-mail.
27. **Dzień Roboczy** — dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
28. **Operator płatności** — Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (Tpay), krajowa instytucja płatnicza, z którą Organizator zawiera własną umowę o przyjmowanie płatności od Klientów końcowych; Usługodawca działa wobec Operatora płatności jako partner techniczny i nie jest stroną tej umowy.
29. **Płatności online** — funkcjonalność Aplikacji opisana w § 11a, obejmująca założenie Organizatorowi konta u Operatora płatności, stronę umowy dla Klienta końcowego, akceptację umowy online oraz inicjowanie płatności Klientów końcowych na rachunek Organizatora.

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

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

Organizatora).

2. W zależności od Planu, konfiguracji Konta oraz Warunków Indywidualnych Aplikacja może umożliwiać w szczególności: a. planowanie i zarządzanie **wycieczkami** grupowymi i wyjazdami z zapisami indywidualnymi (daty, trasa, kraje, miejsce wyjazdu, plan dnia, program, statusy); b. zarządzanie **uczestnikami i opiekunami** wycieczek oraz danymi grup, kontaktów i klientów indywidualnych; c. obsługę **umów** z grupą oraz umów indywidualnych z uczestnikami, w tym generowanie dokumentów, kontrolę unikalności numerów umów i domyślne warunki umów per wycieczka; d. **zapisy online** — publiczne formularze zapisu udostępniane przez Organizatora jego Klientom końcowym pod adresem w domenie Usługodawcy, wraz z moderacją zgłoszeń i tworzeniem na ich podstawie umów indywidualnych; e. ewidencję **finansów** wycieczki: wpłat, dopłat, zwrotów, wydatków, budżetu, sald i niedopłat; f. **rozliczenia wielowalutowe** z wykorzystaniem kursów Narodowego Banku Polskiego oraz raporty rozliczenia wycieczki i raporty płatności (w tym eksport danych); g. obsługę **logistyki**: transportu (firmy przewozowe, pojazdy, kierowcy), noclegów i zakwaterowania, kadry (piloci, przewodnicy), miejsc odbioru; h. **generowanie, przechowywanie i pobieranie dokumentów** w formacie PDF (m.in. umowy, listy uczestników, karta wycieczki, karta pilota, program wycieczki, wykazy TFG) oraz — w Planach, które to obejmują — **przechowywanie plików** przy wycieczce; i. wsparcie w przygotowaniu i **przekazaniu danych do TFG** (wykazy umów, słowniki krajów i lotnisk, historia zmian, eksport pliku lub przekazanie przez interfejs udostępniony przez UFG); j. obsługę **wielu podmiotów (biur)** w ramach jednego Konta, z odrębnymi danymi i odrębnym wykazem TFG; k. **pracę zespołową**: wielu Użytkowników, role i zakresy widoczności, zadania, komentarze, powiadomienia oraz historię zmian; l. **portal pilota** (Dodatek): udostępnienie Pilotowi karty wycieczki, komentarzy i rozliczenia wydatków przez przeglądarkę; m. **komunikację elektroniczną** w postaci wiadomości e-mail wysyłanych z systemu Usługodawcy oraz powiadomień w Aplikacji; n. wspomaganie pracy **narzędziami opartymi na sztucznej inteligencji** (asystent AI, rozpoznawanie dokumentów) — na zasadach § 12.
3. Zakres funkcji może różnić się w zależności od wersji Aplikacji, Planu, konfiguracji Konta, aktywnych Dodatków oraz Warunków Indywidualnych i może podlegać zmianom zgodnie z § 13. Funkcje niedostępne w danym Planie są w Panelu oznaczone jako niedostępne.
4. 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

1. 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.
2. 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, w tym formularze zapisów online.

3. Usługodawca **nie świadczy usług płatniczych** ani rozliczeniowych, nie jest agentem rozliczeniowym, nie przyjmuje ani nie przechowuje środków Klientów końcowych i nie pośredniczy w ich przekazywaniu. Funkcjonalności finansowe Aplikacji służą **ewidencji** wpłat, dopłat, zwrotów, wydatków i rozliczeń Organizatora. Jeżeli Organizator włączy Płatności online (§ 11a), Aplikacja może inicjować płatności Klientów końcowych bezpośrednio na rachunek Organizatora prowadzony u Operatora płatności, z którym Organizator ma własną umowę; środki przepływają wyłącznie między Klientem końcowym, Operatorem płatności i Organizatorem. Pozostałe płatności Klientów końcowych realizowane są poza Aplikacją.
4. **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 UFG. Jeżeli Organizator korzysta z przekazywania wykazu przez interfejs UFG, Aplikacja używa certyfikatu Organizatora przechowywanego w postaci zaszyfrowanej i działa wyłącznie na polecenie Organizatora. Udostępnienie tych funkcjonalności **nie zwalnia** Organizatora z samodzielnej oceny poprawności, kompletności i terminowości przekazywanych danych ani z wykonania ciążących 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.
5. Wzory dokumentów, szablony, przykładowe formularze, odpowiedzi 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.
6. 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 — prezentacja, Test i dostęp pełny

1. Dostęp do Aplikacji może zostać udostępniony: (a) w **wersji prezentacyjnej (demo)** przygotowanej przez Usługodawcę, (b) w **Okresie Testowym** po Samodzielnej rejestracji, albo © w **pełnym zakresie** na podstawie opłaconego Planu lub Warunków Indywidualnych.
2. Wersja prezentacyjna 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 ani przetwarzania rzeczywistych danych Klientów końcowych, chyba że Usługodawca wyraźnie dopuści takie wykorzystanie.
3. Okres Testowy jest pełnowartościowym środowiskiem Organizatora z limitami opisanymi w § 6a; Organizator może w nim pracować na rzeczywistych danych, z zastrzeżeniem że dokumenty oznaczone znakiem wodnym „wersja testowa” nie są przeznaczone do użytku wobec Klientów końcowych.
4. Zakres pełnego dostępu (aktywne moduły, liczba Użytkowników i podmiotów, Dodatki, zasady rozliczeń) wynika z Planu i Cennika albo z Umowy i Warunków Indywidualnych.
5. Usługodawca może uzależnić udostępnienie, rozszerzenie lub przywrócenie dostępu od przeprowadzenia niezbędnych czynności technicznych, wdrożeniowych,

konfiguracyjnych, bezpieczeństwa lub weryfikacyjnych.

§ 6. Zawarcie Umowy

1. Umowa może zostać zawarta w trybie indywidualnym (ust. 2) albo przez Samodzielną rejestrację (ust. 3).
2. **Tryb indywidualny** (Plany Standard + Opieka i Rozszerzony oraz Organizatorzy pozyskani po prezentacji): a. po uzgodnieniu warunków współpracy Usługodawca przesyła Organizatorowi, na wskazany adres e-mail, komplet dokumentów: niniejszy Regulamin, Warunki Indywidualne (ofertę), Politykę prywatności i plików cookies oraz 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 — przez odesłanie podpisanego dokumentu (w tym skanu lub pliku PDF), wyrażne oświadczenie o akceptacji w wiadomości e-mail albo inne wyrażne potwierdzenie uzgodnione przez Strony; d. po zawarciu Umowy Usługodawca zakłada Konto główne Organizatora, przekazuje Dane dostępowe bezpiecznym kanałem i przystępuje do przygotowania środowiska Aplikacji, a na Trwałym nośniku przesyła potwierdzenie zawarcia Umowy wraz z treścią zaakceptowanych dokumentów.
3. **Samodzielną rejestracją** (Test i Plan Standard): a. Organizator wypełnia formularz rejestracji w Panelu, podając adres e-mail, hasło, nazwę firmy, imię i nazwisko osoby rejestrującej oraz opcjonalnie numer telefonu; numer NIP jest wymagany najpóźniej przed aktywacją płatnego Planu; b. warunkiem rejestracji jest zaakceptowanie Regulaminu, Polityki prywatności oraz umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przez zaznaczenie odpowiednich pól; Usługodawca rejestruje datę, wersję zaakceptowanych dokumentów, adres IP i identyfikator przeglądarki osoby akceptującej; c. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia adresu e-mail przez kliknięcie w link aktywacyjny; link jest ważny 24 godziny, po tym czasie dane z formularza są usuwane, a rejestrację należy rozpocząć ponownie; d. osoba rejestrująca staje się Właścicielem Konta; jeden adres e-mail może być przypisany tylko do jednego Użytkownika w całej Aplikacji; e. Usługodawca może odmówić rejestracji lub zablokować Konto, jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rejestracji dokonano w sposób zautomatyzowany, z użyciem nieprawdziwych danych albo w celu innym niż korzystanie z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem; f. Organizator zobowiązany jest utrzymywać aktualne dane Konta, w szczególności adres e-mail Właściciela Konta i dane do faktury.
4. Osoba dokonująca akceptacji w każdym z trybów 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.
5. Usługodawca utrzuca przebieg zawarcia Umowy (treść i wersję zaakceptowanych dokumentów, dane osoby składającej oświadczenie, adres e-mail, datę i godzinę akceptacji) jako potwierdzenie zawarcia Umowy.
6. Udostępnienie Konta albo nadanie Użytkownikowi lub Pilotowi dostępu nie oznacza samodzielnie zawarcia Umowy, chyba że następuje to w ramach procesu opisanego w niniejszym paragrafie.

§ 6a. Okres Testowy

1. Po Samodzielnej rejestracji Organizator otrzymuje bezpłatny Okres Testowy trwający **14 dni** od dnia zawarcia Umowy.
2. Okres Testowy odpowiada zakresem Planowi Standard z następującymi limitami: maksymalnie **3 Użytkowników, 20 wycieczek, 1 biuro** (podmiot), **3 aktywne linki zapisów online, 10 wiadomości e-mail dziennie** do Klientów końcowych i Pilotów. Karta wycieczki i karta pilota w formacie PDF są generowane ze znakiem wodnym „wersja testowa”.
3. W Okresie Testowym Organizator może wypróbować Dodatki: **portal pilota** dla maksymalnie 2 Pilotów oraz **asystenta AI** do 10 wywołań.
4. Okres Testowy nie obejmuje przechowywania plików przy wycieczce ani przekazywania wykazów do UFG przez interfejs; te funkcje są dostępne po aktywacji płatnego Planu. Aktualny wykaz limitów jest widoczny w Panelu w widoku „Ustawienia → Plan i limity”.
5. Organizator może w dowolnym momencie Okresu Testowego przejść na płatny Plan; niewykorzystana część Okresu Testowego nie podlega zaliczeniu na poczet opłat. Z chwilą zakończenia Okresu Testowego bez aktywacji płatnego Planu Dodatki zostają wyłączone, a Konto przechodzi w tryb tylko do odczytu na zasadach § 19.
6. Usługodawca może jednorazowo przedłużyć Okres Testowy na wniosek Organizatora przesłany na adres kontakt@tourflow.pl. Przedłużenie nie jest roszczeniem Organizatora.

§ 6b. Plany, Cennik, Dodatki i Stanowiska

1. Aktualna oferta Planów i Dodatków oraz ich ceny znajdują się w Cenniku. Ceny podane są w złotych polskich w kwotach netto; do cen doliczany jest podatek VAT według obowiązującej stawki.
2. **Plan Standard**, dostępny w Samodzielnej rejestracji, kosztuje **200 zł netto za jedno Stanowisko za Okres Rozliczeniowy** i obejmuje pełny zakres funkcji Aplikacji z § 3 ust. 2 lit. a-k oraz m, w tym przechowywanie plików przy wycieczce, przekazywanie wykazów do UFG przez interfejs, wysyłkę wiadomości do Klientów końcowych i wsparcie mailowe (§ 16). Plan Standard nie ma limitu liczby Użytkowników, wycieczek ani wiadomości e-mail, z zastrzeżeniem zasad rozsądnego użycia z § 10 ust. 3 lit. a i § 11 ust. 4.
3. **Plan Standard + Opieka** obejmuje Plan Standard oraz wsparcie telefoniczne w Dni Robocze w godzinach 8:00–16:00, wdrożenie z opiekunem, szkolenie zespołu i pomoc przy pierwszym wykazie TFG. **Plan Rozszerzony** obejmuje dodatkowo konfigurację Aplikacji pod procesy Organizatora: własne szablony dokumentów, formularze umów i dodatkowe pola danych uczestników, aneksy do umów, kolejkę dokumentów z rozpoznawaniem faktur, zewnętrzny magazyn plików. Oba Plany są zawierane wyłącznie w trybie indywidualnym (§ 6 ust. 2), a ich cena i zakres wynikają z Warunków Indywidualnych.
4. **Dodatki** — portal pilota oraz asystent AI — są płatne odrębnie według Cennika lub wyceny indywidualnej i aktywowane na wniosek Organizatora. Konta Pilotów w portalu pilota nie są Stanowiskami.
5. Opłata za Plan Standard naliczana jest wyłącznie w cyklu miesięcznym, z góry. Usługodawca nie oferuje w Samodzielnej rejestracji rozliczeń rocznych ani rabatów za płatność z góry.

6. Liczba Stanowisk podlegających opłacie równa jest liczbie aktywnych Użytkowników Konta w dniu rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego, nie mniej niż 1. Dezaktywacja Użytkownika w trakcie Okresu Rozliczeniowego obniża liczbę Stanowisk od następnego Okresu Rozliczeniowego, bez rozliczeń proporcjonalnych za okres bieżący.
7. Zmiana Cennika następuje na zasadach przewidzianych dla zmiany Regulaminu (§ 18). Zmiana ceny nie dotyczy Okresu Rozliczeniowego już opłaconego. Zmiana Cennika nie zmienia Warunków Indywidualnych.

§ 6c. Płatności i faktury w Samodzielnej rejestracji

1. Postanowienia niniejszego paragrafu obowiązują od dnia udostępnienia płatności w Panelu, o czym Usługodawca informuje komunikatem w Panelu i w Cenniku. Do tego dnia po zakończeniu Okresu Testowego Konto przechodzi w tryb tylko do odczytu na zasadach § 19, a aktywacja Planu Standard nie jest możliwa.
2. Płatności realizowane są za pośrednictwem operatora płatności wskazanego w Panelu (Tpay — Krajowy Integrator Płatności S.A.). Dostępne metody płatności: BLIK, karta płatnicza, przelew online. Usługodawca nie przechowuje danych kart płatniczych.
3. Aktywacja Planu Standard następuje po zaksięgowaniu pierwszej płatności. W przypadku płatności kartą Organizator może wyrazić zgodę na cykliczne obciążanie karty na początku każdego Okresu Rozliczeniowego; w pozostałych przypadkach Usługodawca przesyła link do płatności na adres e-mail Właściciela Konta przed rozpoczęciem każdego Okresu Rozliczeniowego.
4. Faktury VAT wystawiane są automatycznie po zaksięgowaniu płatności, w formie elektronicznej, na dane podane przez Organizatora w Panelu, i przesyłane na adres e-mail Właściciela Konta lub inny adres wskazany w Panelu. Organizator wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej i odpowiada za poprawność danych do faktury.
5. W przypadku braku płatności Usługodawca wyświetla w Panelu komunikat o zaległości i ponawia próbę obciążenia lub przypomina o płatności. Jeżeli płatność nie wpłynie w ciągu 14 dni od początku nieopłaconego Okresu Rozliczeniowego, Usługodawca może zawiesić Konto (§ 19 ust. 2), a po dalszych 30 dniach rozwiązać Umowę.
6. Opłaty nie podlegają zwrotowi za niewykorzystaną część Okresu Rozliczeniowego, chyba że przepisy prawa lub Regulamin stanowią inaczej.
7. Zasady rozliczeń Organizatorów, którzy zawarli Umowę w trybie indywidualnym, określają Umowa i Warunki Indywidualne.

§ 7. Konta, Użytkownicy, Piloci, Logowanie i bezpieczeństwo dostępu

1. Z Aplikacji mogą korzystać Organizatorzy oraz Użytkownicy i Piloci, którym dostęp nadał Usługodawca albo Organizator.
2. Konto główne Organizatora zakłada Usługodawca (tryb indywidualny) albo powstaje przy Samodzielnej rejestracji. W ramach Konta mogą funkcjonować dostępy wielu Użytkowników, w granicach Planu lub Warunków Indywidualnych.
3. Korzystanie z Aplikacji wymaga Logowania. Aplikacja stosuje uwierzytelnianie z wykorzystaniem loginu i hasła (hasło co najmniej 12 znaków) oraz mechanizmy bezpiecznego zarządzania sesją; po pięciu kolejnych nieudanych próbach Logowania

dostęp do konta Użytkownika jest czasowo blokowany. Usługodawca może udostępnić dodatkowe metody uwierzytelniania.

4. Organizator samodzielnie nadaje, zmienia i odbiera dostępy swoim Użytkownikom i Pilotom oraz określa zakres ich uprawnień (role i widoczność danych), chyba że dana czynność wymaga działania Usługodawcy ze względów technicznych, bezpieczeństwa lub organizacyjnych.
5. W każdym Koncie istnieje **konto serwisowe Usługodawcy**, niewidoczne na listach Użytkowników i niepodlegające opłacie, używane wyłącznie do utrzymania Aplikacji, obsługi zgłoszeń Organizatora i czynności konfiguracyjnych. Dostęp z konta serwisowego jest rejestrowany; Usługodawca nie korzysta z niego do celów innych niż wskazane.
6. Organizator zobowiązany jest zapewnić, aby dostęp do Aplikacji był nadawany **wyłącznie osobom uprawnionym** i wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań, a także niezwłocznie dezaktywować konta osób, które utraciły upoważnienie. Organizator ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania Użytkowników i Pilotów korzystających z Aplikacji w ramach jego Konta. Jedno konto Użytkownika może być używane tylko przez jedną osobę.
7. Organizator, Użytkownicy i Piloci zobowiązani są **chronić Dane dostępne**, w szczególności: nie udostępniać loginów, haseł ani dostępu do Konta osobom nieuprawnionym; stosować silne, unikalne hasła; korzystać z Aplikacji na zaufanych, zabezpieczonych urządzeniach i sieciach; wylogowywać się po zakończeniu pracy na urządzeniach współdzielonych.
8. Organizator, Użytkownicy i Piloci zobowiązani są **niezwłocznie poinformować Usługodawcę** (kontakt@tourflow.pl) o podejrzeniu naruszenia bezpieczeństwa, nieuprawnionym dostępie do Konta, ujawnieniu lub utracie Danych dostępowych albo innym zdarzeniu mogącym wpływać na bezpieczeństwo Aplikacji lub danych.
9. Usługodawca może czasowo **zablokować, ograniczyć lub zawiesić** dostęp do Konta, Użytkownika, Pilota, 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.
10. 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

1. Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie: urządzenia z dostępem do sieci Internet (komputer, tablet lub telefon); aktywnego połączenia z siecią Internet; aktualnej wersji przeglądarki internetowej obsługującej aplikacje webowe; włączonej obsługi plików cookies oraz JavaScript; aktywnego adresu poczty elektronicznej.
2. 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.

3. 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

1. Organizator i Użytkownicy zobowiązani są korzystać z Aplikacji zgodnie z Regulaminem, przepisami prawa, przeznaczeniem Aplikacji, zasadami bezpieczeństwa oraz instrukcjami technicznymi Usługodawcy.
2. 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).
3. 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.
4. 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.
5. 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. Domyślny zakres danych uczestnika w Aplikacji jest minimalny (imię i nazwisko, data urodzenia); włączenie dodatkowych pól (np. numer PESEL, dane dokumentu tożsamości) następuje na wniosek Organizatora, który potwierdza w ten sposób ich niezbędność w swojej działalności.
6. 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

1. Organizatora, Użytkowników i Pilotów obowiązuje zakaz dostarczania za pośrednictwem Aplikacji Treści o charakterze bezprawnym.
2. 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.
3. 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, w tym korzystać z niej w sposób odbiegający od normalnego użytkowania biura podróży (zasada rozsądnego użycia); b. próbować uzyskać dostęp do Aplikacji, Kont, danych, konfiguracji, kodu lub innych zasobów w sposób nieuprawniony, ani obchodzić zabezpieczeń, mechanizmów uwierzytelniania, limitów Planu 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, ani tworzyć na jej podstawie produktów konkurencyjnych; g. wprowadzać do Aplikacji złośliwego oprogramowania ani kodu mogącego zakłócić jej działanie; h. zakładać wielu Kont w Samodzielnej rejestracji w celu obejścia limitów Okresu Testowego.

4. 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 lub linków zapisów, a w uzasadnionych przypadkach powiadomić właściwe organy. Usługodawca może zabezpieczyć dane i logi potrzebne do wyjaśnienia sprawy, obrony przed roszczeniami lub wykonania obowiązków prawnych.
5. 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 i zapisy online

1. Aplikacja umożliwia Organizatorowi komunikację z Klientami końcowymi, Użytkownikami i Pilotami za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanych z systemu Usługodawcy (w tym potwierdzeń zapisów i powiadomień) oraz powiadomień w Aplikacji. Wiadomości wysyłane są z adresu nadawczego Usługodawcy z adresem zwrotnym Organizatora, chyba że Warunki Indywidualne przewidują inaczej.
2. **Zapisy online.** Organizator może publikować dla swoich Klientów końcowych formularze zapisu na wycieczkę pod adresem w domenie Usługodawcy. Organizator jest wyłącznie odpowiedzialny za treść formularza i programu, zbierane dane, zgody i obowiązek informacyjny wobec osób zapisujących się oraz za obsługę zgłoszeń; Usługodawca nie jest stroną zapisu ani umowy zawartej na jego podstawie. Usługodawca może ograniczać liczbę zgłoszeń z jednego źródła i blokować linki wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem.
3. 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.

4. Usługodawca może odmówić wysyłki, wstrzymać ją, zablokować szablon wiadomości, ograniczyć dzienną liczbę wiadomości lub korzystanie z funkcjonalności komunikacyjnej, jeżeli treść, cel, sposób wysyłki lub konfiguracja naruszają przepisy prawa, Regulamin, prawa osób trzecich, zasady bezpieczeństwa, zasadę rozsądnego użycia albo wymagania dostawców usług pocztowych (w tym w razie skarg na spam).
5. Usługodawca nie gwarantuje doręczenia każdej wiadomości e-mail, jeżeli niedoręczenie wynika z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności błędnych danych odbiorcy, działania dostawcy poczty, filtrów antyspamowych lub ograniczeń technicznych po stronie odbiorcy.

§ 11a. Płatności online Klientów końcowych i akceptacja umów online

1. Płatności online są funkcjonalnością dodatkową, udostępnianą Organizatorowi na jego wniosek po włączeniu przez Usługodawcę. Ich dostępność może zależeć od Planu oraz od wyniku weryfikacji Organizatora przez Operatora płatności.
2. **Konto u Operatora płatności.** Na wniosek Organizatora złożony w Panelu Usługodawca, działając jako partner techniczny Operatora płatności, przekazuje Operatorowi dane Organizatora niezbędne do założenia konta sprzedawcy (dane rejestrowe, adres, osoba kontaktowa, strona internetowa) oraz otrzymuje i przechowuje w postaci zaszyfrowanej dane dostępowe tego konta w zakresie niezbędnym do inicjowania płatności i odbierania powiadomień o ich statusie. Składając wniosek, Organizator upoważnia Usługodawcę do tych czynności, potwierdza prawdziwość przekazanych danych i akceptuje regulamin Operatora płatności. Umowa o przyjmowanie płatności zawierana jest między Organizatorem a Operatorem płatności; Operator płatności samodzielnie weryfikuje Organizatora, może odmówić założenia konta, zawiesić je lub rozwiązać umowę na zasadach własnego regulaminu, na co Usługodawca nie ma wpływu.
3. **Prowizje i rozliczenia.** Opłaty za przyjmowanie płatności pobiera Operator płatności według oferty przedstawionej Organizatorowi w Panelu przed złożeniem wniosku. Usługodawca może otrzymywać od Operatora płatności wynagrodzenie z tytułu programu partnerskiego; nie podwyższa ono stawek z oferty Organizatora. Operator płatności przekazuje środki na rachunek Organizatora na zasadach własnego regulaminu; Usługodawca nie odpowiada za terminy i wysokość wypłat.
4. **Inicjowanie płatności.** Aplikacja tworzy u Operatora płatności transakcję na kwotę wynikającą z umowy Organizatora z Klientem końcowym (zaliczka, dopłata, całość) albo z prośby o wpłatę wystawionej przez Organizatora i kieruje Klienta końcowego na stronę płatności Operatora. Po otrzymaniu od Operatora płatności potwierdzenia zapłaty Aplikacja automatycznie ewidencjonuje wpłatę na umowie i wysyła Klientowi końcowemu potwierdzenie w imieniu Organizatora. Organizator weryfikuje zaewidencjonowane wpłaty z rozliczeniami otrzymanymi od Operatora płatności; Usługodawca nie gwarantuje zgodności ewidencji z tymi rozliczeniami w razie zwrotów, reklamacji lub innych operacji wykonanych poza Aplikacją.
5. **Zwroty i reklamacje.** Zwroty wpłat Klientom końcowym Organizator wykonuje samodzielnie (przelewem lub w panelu Operatora płatności) i odnotowuje w Aplikacji; reklamacje dotyczące płatności Klientów końcowych rozpatruje Organizator i Operator płatności (§ 17 ust. 8).

6. **Strona umowy dla Klienta końcowego.** Organizator może udostępniać Klientowi końcowemu stronę umowy pod adresem w domenie Usługodawcy, zawierającą podstawowe dane umowy, stan wpłat, dokument umowy, dokumenty Organizatora oraz przyciski zapłaty. Dostęp do strony chroni indywidualny link, a do dokumentu umowy i akceptacji dodatkowo jednorazowy kod wysyłany na adres e-mail Klienta końcowego podany przez Organizatora. Organizator odpowiada za poprawność tego adresu oraz za treść umowy i dokumentów udostępnionych na stronie. Postanowienia § 11 ust. 2 zdanie drugie i trzecie stosuje się odpowiednio.
7. **Akceptacja umowy online.** Organizator może wysłać Klientowi końcowemu umowę do akceptacji w Aplikacji. Klient końcowy, po potwierdzeniu adresu e-mail jednorazowym kodem, zapoznaje się z dokumentem umowy i składa oświadczenia o treści ustalonej w Aplikacji, w tym o akceptacji umowy i zobowiązaniu do zapłaty ceny. Usługodawca zapisuje na polecenie Organizatora i jako jego Treści: datę i czas akceptacji, adres IP, potwierdzony adres e-mail, imię i nazwisko podane przez Klienta końcowego, treść złożonych oświadczeń oraz kopię i skrót dokumentu umowy w wersji zaakceptowanej, a następnie przesyła Klientowi końcowemu i Organizatorowi potwierdzenie z kartą akceptacji. Ocena skutków prawnych tak zawartej umowy, spełnienie obowiązków informacyjnych wobec Klienta końcowego oraz dobór treści umowy i oświadczeń należą wyłącznie do Organizatora; Usługodawca dostarcza narzędzie i zapis dowodowy. Usługodawca nie jest stroną umowy zawartej w ten sposób (§ 4 ust. 2). W ramach Dodatku „kwalifikowany znacznik czasu” Usługodawca opatruje zapis akceptacji (dokument umowy z kartą akceptacji) kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu w rozumieniu rozporządzenia eIDAS, wydanym przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania; dostawca otrzymuje wyłącznie skrót dokumentu. Znacznik jest udostępniany Organizatorowi i Klientowi końcowemu do pobrania razem z dokumentem.
8. **Komunikacja z Klientem końcowym.** Wiadomości e-mail związane z Płatnościami online (umowa do akceptacji, prośba o wpłatę, przypomnienia o terminach, potwierdzenia) Aplikacja wysyła automatycznie w imieniu Organizatora, na zasadach § 11 ust. 1, 3 i 5. Organizator może w każdej chwili wyłączyć automatyczną wysyłkę dla danej wycieczki lub umowy w Panelu.
9. Usługodawca może zawiesić Płatności online dla Organizatora w przypadkach wskazanych w § 10 i § 19, na żądanie Operatora płatności albo gdy Operator płatności zawiesi konto Organizatora. Zawieszenie nie wpływa na płatności już zainicjowane ani na ewidencję. Postanowienia § 13 ust. 5 stosuje się do usług Operatora płatności.

§ 12. Funkcje oparte na sztucznej inteligencji i przetwarzanie dokumentów

1. Aplikacja może udostępniać funkcje oparte na sztucznej inteligencji lub na automatycznym przetwarzaniu dokumentów: asystenta planowania wycieczki (propozycje programu, budżetu, noclegów) oraz rozpoznawanie typu dokumentu, wyodrębnianie danych i wstępne ich dopasowanie (np. wczytywanie faktur, wpłat, wydatków, programów).
2. Funkcje te są Dodatkiem (§ 6b ust. 4) albo elementem Planu Rozszerzonego; w Okresie Testowym są dostępne w limicie z § 6a ust. 3. Treści przekazane do tych funkcji (opis wycieczki, treść przesłanego dokumentu) są przetwarzane przez dostawcę modeli językowych wskazanego w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych

(podprocesor działający w Europejskim Obszarze Gospodarczym) wyłącznie w celu wykonania danej operacji i nie są wykorzystywane do trenowania modeli.

3. 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.
4. 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.
5. 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

1. Usługodawca dokłada należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego działania Aplikacji, z uwzględnieniem jej charakteru, aktualnych możliwości technicznych oraz zakresu udostępnionych funkcjonalności.
2. 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. Planowane przerwy przekraczające 30 minut odbywają się w miarę możliwości poza godzinami 7:00–18:00 w Dni Robocze i są zapowiadane w Panelu lub e-mailem z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin.
3. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa, koniecznością usunięcia awarii, ochrony danych lub prawidłowego działania Aplikacji prace mogą być prowadzone bez uprzedniego zawiadomienia.
4. 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 lub opłaconego Planu, chyba że zmiana jest wymagana przepisami prawa, decyzją organu publicznego lub względami bezpieczeństwa. O wycofaniu istotnej funkcji Usługodawca informuje z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni.
5. Niektóre funkcjonalności Aplikacji mogą zależeć od działania usług zewnętrznych (hosting, poczta elektroniczna, operator płatności, dostawca modeli AI, źródła danych referencyjnych, interfejs UFG); Usługodawca nie odpowiada za nieprawidłowe działanie takich usług, na które nie ma wpływu, o ile dochował należytej staranności w ich wyborze.
6. 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.

7. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego, ciągłego ani wolnego od błędów działania Aplikacji ani określonego liczbowo poziomu dostępności, chyba że Warunki Indywidualne wyraźnie stanowią inaczej.

§ 14. Dane osobowe

1. Usługodawca jest **administratorem** danych osobowych Organizatorów, osób reprezentujących Organizatorów, Użytkowników, Pilotów oraz osób kontaktowych, których dane przetwarza w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy oraz świadczeniem Usług elektronicznych.
2. 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 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
3. 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.
4. Usługodawca nie wykorzystuje danych wprowadzonych przez Organizatora do celów własnych, w szczególności marketingowych, ani do trenowania modeli sztucznej inteligencji. Usługodawca może przetwarzać zagregowane, zanonimizowane dane statystyczne o korzystaniu z Aplikacji (np. liczba wycieczek, aktywnych Kont) w celu jej rozwoju.
5. 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 — w Samodzielnej rejestracji przez akceptację przy rejestracji.

§ 15. Prawa własności intelektualnej

1. Aplikacja, jej oprogramowanie, interfejs, układ funkcjonalny, elementy graficzne, dokumentacja, szablony dokumentów, 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.
2. 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.
3. Organizator zachowuje prawa do Treści, danych, dokumentów i materiałów wprowadzonych do Aplikacji przez Organizatora, Użytkowników lub osoby działające na jego rzecz; dokumenty wygenerowane na podstawie szablonów (umowy, karty, wykazy)

stanowią Treści Organizatora. 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, kopii zapasowych i archiwizowania).

§ 16. Wsparcie, zgłoszenia techniczne i reklamacje

1. Wsparcie techniczne jest świadczone drogą elektroniczną pod adresem **kontakt@tourflow.pl** oraz przez materiały pomocnicze w Panelu (samouczki, kreator startowy). Wsparcie jest dostępne w **Dni Robocze w godzinach 8:00-16:00**.
2. Usługodawca dokłada starań, aby pierwsza odpowiedź na zgłoszenie została udzielona nie później niż następnego Dnia Roboczego po jego otrzymaniu. Zgłoszenia otrzymane po godzinie 16:00 uznaje się za otrzymane następnego Dnia Roboczego. Czas pierwszej odpowiedzi nie jest czasem rozwiązania problemu; o przewidywanym terminie rozwiązania Usługodawca informuje w odpowiedzi na zgłoszenie.
3. Wsparcie telefoniczne oraz szerszy zakres wsparcia (wdrożenie, szkolenia, konfiguracja) przysługują Organizatorom, których Warunki Indywidualne to przewidują (w szczególności Plan Standard + Opieka).
4. Wsparcie obejmuje wyjaśnianie działania Aplikacji i przyjmowanie zgłoszeń błędów. Nie obejmuje wprowadzania danych za Organizatora, konfiguracji sprzętu i oprogramowania Organizatora, doradztwa prawnego, podatkowego ani w zakresie obowiązków wobec TFG lub innych organów, chyba że Warunki Indywidualne stanowią inaczej.
5. Usługodawca może czasowo ograniczyć wsparcie (np. urlop), informując o tym z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem komunikatem w Panelu lub e-mailem, wraz ze wskazaniem okresu ograniczenia i zasad zgłaszania awarii krytycznych.
6. 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.
7. Reklamacje dotyczące Usług elektronicznych składa się na adres kontakt@tourflow.pl. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania; jeżeli rozpatrzenie wymaga uzupełnienia informacji, termin biegnie od dnia ich otrzymania. Odpowiedź udzielana jest w formie elektronicznej.
8. Reklamacje dotyczące wycieczek, usług turystycznych, zapisów, 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

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usług elektronicznych w zakresie wynikającym z Regulaminu, Umowy oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. 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, Pilotów lub osoby działające na ich rzecz, ani za utratę danych spowodowaną ich działaniem (usunięcie, nadpisanie) lub ujawnieniem Danych dostępowych.

3. 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.
4. 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).
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub nieprawidłowe działanie Aplikacji wynikające z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności z działania lub zaniechania Organizatora, Użytkownika, Pilota, Klienta końcowego, dostawców usług zewnętrznych (w tym operatora płatności, dostawcy hostingu i poczty), awarii Internetu, Siły wyższej lub niespełnienia wymagań technicznych określonych w Regulaminie.
6. 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)**, niezależnie od trybu zawarcia Umowy i Planu.
7. 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.
8. Organizator zwalnia Usługodawcę z odpowiedzialności wobec osób trzecich (w tym Klientów końcowych i organów nadzorczych) z tytułu roszczeń wynikających z przetwarzania Treści niezgodnie z prawem przez Organizatora lub z naruszenia przez Organizatora Regulaminu.
9. 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 i Cennika

1. 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 Cennika; zmiany warunków technicznych, organizacyjnych lub bezpieczeństwa; zmiany podwykonawców; konieczności dostosowania Regulaminu do usług zewnętrznych; potrzeby doprecyzowania postanowień, usunięcia omyłek lub poprawy czytelności; potrzeby przeciwdziałania nadużyciom lub naruszeniom bezpieczeństwa.

2. Każda wersja Regulaminu jest oznaczona numerem i datą wejścia w życie. Zmieniony Regulamin udostępniany jest pod adresem tourflow.pl/regulamin wraz z wersjami archiwalnymi, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie, pobranie i wydrukowanie.
3. Usługodawca informuje aktywnych Organizatorów o zmianie Regulaminu lub Cennika z co najmniej **14-dniowym** wyprzedzeniem przed dniem wejścia zmiany w życie, za pośrednictwem wiadomości e-mail do Właściciela Konta lub osoby wskazanej w Umowie oraz komunikatu w Panelu.
4. 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, a także do zmian redakcyjnych i zmian na korzyść Organizatora.
5. Jeżeli Organizator nie akceptuje zmiany, może rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia zmiany w życie, składając oświadczenie na kontakt@tourflow.pl przed tym dniem. Dalsze korzystanie z Usług elektronicznych po dniu wejścia zmienionego Regulaminu w życie oznacza korzystanie z nich na zasadach zmienionego Regulaminu. W Kontach z Samodzielnej rejestracji Panel może dodatkowo wymagać potwierdzenia zapoznania się z nową wersją przy pierwszym Logowaniu po dniu wejścia w życie; Usługodawca rejestruje datę i wersję potwierdzenia.
6. Zmiana Regulaminu nie stanowi zmiany Warunków Indywidualnych ani Umowy zawartej w trybie indywidualnym, chyba że Strony wyraźnie postanowią inaczej. Zmiana Cennika nie dotyczy Okresu Rozliczeniowego już opłaconego.

§ 19. Zawieszenie, rozwiązanie, zakończenie korzystania i usunięcie danych

1. Umowa zawarta przez Samodzielną rejestrację jest zawierana na czas nieoznaczony. Organizator może ją rozwiązać w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu Rozliczeniowego (a w Okresie Testowym — natychmiast), przez rezygnację w Panelu albo wiadomość e-mail z adresu Właściciela Konta na kontakt@tourflow.pl; opłata za bieżący Okres Rozliczeniowy nie podlega zwrotowi. Usługodawca może rozwiązać taką Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, a bez zachowania okresu wypowiedzenia — w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, zaległości w płatności przekraczającej 44 dni albo wykorzystywania Konta w Okresie Testowym niezgodnie z przeznaczeniem. Obowiązki, wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy zawartej w trybie indywidualnym określają Umowa i Warunki Indywidualne.
2. Usługodawca może **zawiesić** Konto (ograniczyć dostęp do trybu tylko do odczytu lub całkowicie) w przypadku: zaległości w płatności przekraczającej 14 dni; naruszenia § 10; uzasadnionego podejrzenia, że Konto jest wykorzystywane do działań bezprawnych lub zagrażających bezpieczeństwu Aplikacji lub innych Organizatorów; żądania uprawnionego organu. O zawieszeniu i jego przyczynie Usługodawca informuje Właściciela Konta e-mailem, o ile nie uniemożliwiają tego przepisy prawa lub żądanie organu. Zawieszenie ustaje po uregulowaniu zaległości, usunięciu naruszenia lub wyjaśnieniu sprawy i nie zwalnia z obowiązku zapłaty za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Organizatora.
3. Rozwiązanie, wygaśnięcie lub zakończenie obowiązywania Umowy skutkuje zakończeniem, ograniczeniem lub zablokowaniem dostępu do Aplikacji, Konta lub

wybranych funkcjonalności.

4. **Retencja danych Konta z Samodzielnej rejestracji** po zakończeniu Umowy albo po zakończeniu Okresu Testowego bez aktywacji płatnego Planu: a. przez **30 dni** Konto pozostaje dostępne w trybie tylko do odczytu; w tym czasie Organizator może pobrać swoje dane (ust. 6) i przywrócić pełny dostęp przez aktywację lub opłacenie Planu; Dodatki są wyłączane z chwilą zakończenia Okresu Testowego; b. po upływie 30 dni Konto zostaje zablokowane, a dane przeznaczone do usunięcia; Usługodawca wysyła na adres Właściciela Konta powiadomienia o zbliżającym się usunięciu na 7 dni i na 1 dzień przed usunięciem; c. po upływie **60 dni** dane Konta zostają trwale usunięte z bazy produkcyjnej, a Konto zlikwidowane; dane w kopiach zapasowych są nadpisywane w cyklu rotacji kopii (kopie codzienne 14 dni, tygodniowe 8 tygodni, miesięczne 12 miesięcy), nie później niż w ciągu 12 miesięcy od usunięcia z bazy produkcyjnej.
5. Po zakończeniu Umowy zawartej w trybie indywidualnym Usługodawca udostępnia Organizatorowi możliwość pobrania (eksportu) jego danych przez okres **30 dni** od dnia zakończenia Umowy, po czym może usunąć dane Organizatora z Aplikacji na zasadach umowy powierzenia.
6. Organizator może w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie tylko do odczytu pobrać swoje dane w formatach oferowanych przez Aplikację (raporty i zestawienia XLSX/CSV, wygenerowane dokumenty PDF, przesłane pliki); na wniosek złożony przed usunięciem Konta Usługodawca przygotowuje eksport zbiorczy w terminie 14 dni. Organizator może też w każdym czasie zażądać usunięcia Konta przed upływem terminów z ust. 4.
7. Usługodawca zachowuje po usunięciu Konta wyłącznie dane niezbędne do celów księgowych i podatkowych (faktury, dane nabywcy) przez okres wymagany przepisami prawa oraz dane niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (w tym zapis akceptacji Regulaminu) do upływu okresu przedawnienia. Przywrócenie danych po ich trwałym usunięciu nie jest możliwe.

§ 20. Kontakt z Usługodawcą

1. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy z wykorzystaniem następujących danych: a. firma: **WhiteIT** (pełna nazwa: Michał Basiński WhiteIT), adres: **ul. Łąkowa 1, 62-220 Niechanowo, NIP 7842500273, REGON 364808970**, wpis do CEIDG; b. e-mail **kontakt@tourflow.pl**: sprawy handlowe, umowy, wsparcie techniczne (Dni Robocze 8:00–16:00, § 16), zgłoszenia i reklamacje; tel. **796 377 366**: sprawy handlowe i umowy.
2. Zasady kontaktu w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych określa Polityka prywatności i plików cookies.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy; przed skierowaniem sprawy do sądu Strony podejmą próbę polubownego rozwiązania sporu.
2. Regulamin określa zasady świadczenia Usług elektronicznych oraz korzystania z Aplikacji. Szczegółowe warunki handlowe, organizacyjne i rozliczeniowe współpracy w trybie indywidualnym wynikają z Umowy i Warunków Indywidualnych, a w Samodzielnej rejestracji — z Cennika.

3. 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.
4. 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 dostępowe oraz stosować zasady bezpieczeństwa opisane w Regulaminie.
5. Organizator nie może przenieść praw i obowiązków z Umowy na osobę trzecią bez zgody Usługodawcy. Usługodawca może przenieść prawa i obowiązki z Umowy na następcę prawnego lub podmiot przejmujący prowadzenie Aplikacji, informując o tym Organizatora z 30-dniowym wyprzedzeniem.
6. Korespondencja między Stronami odbywa się drogą elektroniczną: ze strony Usługodawcy na adres e-mail Właściciela Konta lub osoby wskazanej w Umowie, ze strony Organizatora na adresy z § 20.
7. Regulamin w wersji 1.0 obowiązuje od dnia 1 października 2026 r. i zastępuje Regulamin w wersji 0.1 obowiązujący od 1 stycznia 2026 r. Wersja 0.1 pozostaje dostępna w archiwum pod adresem tourflow.pl/regulamin/archiwum. Regulamin w wersji 1.1 (zmiany: § 2 pkt 20, 28–29, § 4 ust. 3, § 11a) obowiązuje od dnia 26 października 2026 r. Zmiana polega na udostępnieniu nowych, dobrowolnych funkcji (Płatności online i akceptacja umów online) i nie pogarsza sytuacji Organizatora, dlatego wchodzi w życie z dniem publikacji na podstawie § 18 ust. 4; Organizatorzy otrzymują zawiadomienie zgodnie z § 18 ust. 3.