

## Regulamin - Warunki i Zasady

### Sekcja I - Ogólne Postanowienia

#### § 1.

##### Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin określa zasady zawierania i realizacji umów dotyczących usług wizowych oraz usług towarzyszących. Określa także zasady przetwarzania danych osobowych, obowiązki stron oraz procedurę składania reklamacji.
2. Podmiotem zarządzającym stroną internetową [www.evisa.express](http://www.evisa.express) jest spółka INTERNATIONAL VISA SERVICE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, NIP: 9542766476, REGON: 364718356. Zarejestrowana jest w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000623079. Niniejszy podmiot jest jedynym właścicielem strony internetowej oraz odpowiada za jej działanie i treść.
3. Poprzez stronę internetową [www.evisa.express](http://www.evisa.express) użytkownicy mają możliwość zawarcia umów na usługi wizowe oraz usługi towarzyszące z następującymi podmiotami:
  - a) INTERNATIONAL VISA SERVICE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa (zwana dalej IVS) z siedzibą w Katowicach, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, NIP: 9542766476, REGON: 364718356. Zarejestrowana jest w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000623079.
  - b) IVS TRAVEL FZCO (zwana dalej IVS TRAVEL) z siedzibą w Dubaju, IFZA Business Park, DDP, Premises Number 30577-001, Dubai Silicon Oasis, Zjednoczone Emiraty Arabskie.

Każdy z wymienionych podmiotów świadczy różne usługi i oferuje różnorodne produkty poprzez stronę internetową [www.evisa.express](http://www.evisa.express).

4. IVS oraz IVS TRAVEL:
  - a) nie zawierają umów wspólnie z użytkownikami,
  - b) nie są wzajemnymi gwarantami wykonania umów z użytkownikami.
5. IVS nie ponosi odpowiedzialności za zobowiązania IVS TRAVEL wynikające z umów zawartych przez IVS TRAVEL z użytkownikami. IVS również nie ponosi odpowiedzialności za działania IVS TRAVEL prowadzone przez stronę internetową [www.evisa.express](http://www.evisa.express). Użytkownicy mogą kierować roszczenia związane z umowami zawartymi z IVS TRAVEL wyłącznie do tego podmiotu.
6. IVS TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za zobowiązania IVS wynikające z umów zawartych przez IVS z użytkownikami. IVS TRAVEL również nie ponosi odpowiedzialności za działania IVS prowadzone przez stronę internetową [www.evisa.express](http://www.evisa.express). Użytkownicy mogą kierować roszczenia związane z umowami zawartymi z IVS wyłącznie do tego podmiotu.
7. W zależności od wyboru użytkownika dotyczącego rodzaju produktu lub usługi oferowanej przez stronę [www.evisa.express](http://www.evisa.express), użytkownik zawiera umowę albo z IVS, albo z IVS TRAVEL.
8. W zależności od wybranego przez użytkownika celu podróży, użytkownik zawiera umowę na usługi wizowe albo z IVS, albo z IVS TRAVEL, co do czego szczegółowe informacje zostaną udostępnione użytkownikowi na stronie internetowej oraz za pośrednictwem poczty e-mail.

9. Użytkownicy i Goście mogą przekazywać uwagi i zastrzeżenia dotyczące działania strony EVISA.EXPRESS w następujący sposób:
  - a) Przesyłając list na następujący adres: INTERNATIONAL VISA SERVICE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, Polska,
  - b) Wysyłając e-mail na adres: [support@evisa.express](mailto:support@evisa.express)
  - c) Dzwoniąc pod numer: +442031293603
10. IVS rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i wysyła odpowiedź na adres nadawcy - Użytkownika lub Gościa. IVS zastrzega sobie prawo do wysłania prośby do osoby zgłaszającej reklamację w celu wyjaśnienia istotnych okoliczności dotyczących reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może być odpowiednio wydłużony z powodu oczekiwania na odpowiedź Użytkownika lub Gościa.
11. Serwis, wraz z jej składającymi się elementami, w tym plikami graficznymi, multimedialnymi, tekstowymi, kodem źródłowym programów, podlegają wyłącznym prawom IVS. Bez zgody IVS zabronione jest kopiowanie, reprodukcja lub wykorzystywanie składników strony internetowej w sposób niezgodny z jej celem lub przeznaczeniem.
12. Podczas korzystania z Serwisu zabrania się Użytkownikom i Gościom używania oprogramowania, które szkodzi lub może potencjalnie naruszyć IVS lub Użytkowników, lub naruszyć ich prawa. W szczególności zabrania się używania robaków, szpiegowskiego oprogramowania, wirusów, itp.

## **§ 2.**

### **Definicje**

1. Regulamin – regulacje określające zasady korzystania z Usługi oraz zasady świadczenia Usług przez IVS i IVS TRAVEL za jego pośrednictwem.
2. Serwis – strona internetowa pod adresem EVISA.EXPRESS, za pośrednictwem której IVS i IVS TRAVEL świadczą Usługi.
3. Usługi – usługi wizowe świadczone przez IVS lub IVS TRAVEL dla Użytkowników Usługi.
4. Umowa – umowa na świadczenie usług wizowych zawarta między IVS lub IVS TRAVEL a Użytkownikiem za pośrednictwem Serwisu.
5. Dane osobowe – informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osoba danych"); osoba możliwa do zidentyfikowania to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię, numer identyfikacyjny, dane lokalizacyjne, identyfikator internetowy lub jeden lub więcej specyficznych czynników określających tożsamość fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychologiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną osoby fizycznej; dla celów niniejszego Regulaminu pojęcie danych osobowych obejmuje także nośniki danych, takie jak dokumenty i fotografie.
6. Dane osobowe wrażliwe – dane ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, członkostwo w związku zawodowym, dane genetyczne, dane biometryczne umożliwiające jednoznaczne zidentyfikowanie osoby lub dane dotyczące zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej osoby.
7. Użytkownik – osoba fizyczna pełnoletnia, która poprzez formularz dostępny w Serwisie zawiera umowę na świadczenie usług wizowych.

8. IVS - INTERNATIONAL VISA SERVICE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, NIP: 9542766476, REGON: 364718356, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000623079.
9. IVS TRAVEL – IVS TRAVEL FZCO, z siedzibą w Dubaju, IFZA Business Park, DDP, Premises Number 30577-001, Dubai Silicon Oasis, Zjednoczone Emiraty Arabskie.
10. RODO – Rozporządzenie (UE) 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady 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 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
11. Wiza – pisemne zezwolenie na przekroczenie granicy lub pobyt w obcym kraju wydawane cudzoziemcom przez przedstawicieli dyplomatycznych lub konsularnych (konsulaty) danego kraju.
12. Profilowanie – oznacza dowolną formę zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, co oznacza wykorzystanie danych osobowych do oceny niektórych składników osobistych osoby fizycznej, w szczególności do analizy lub prognozowania aspektów związanych z efektami pracy tej osoby, jej sytuacją ekonomiczną, zdrowiem, osobistymi preferencjami, zainteresowaniami, wiarygodnością, zachowaniem, lokalizacją lub ruchem.
13. Konsument - osoba fizyczna zawierająca z przedsiębiorcą umowę, która nie jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
14. Specjalne wizy – specjalne usługi wizowe z skróconym czasem ich realizacji świadczone przez IVS dla Użytkowników Strony za opłatą określoną w Serwisie (przetwarzanie w trybie pilnym, przetwarzanie w trybie super pilnym, przetwarzanie w trybie nagłym).
15. Treści cyfrowe - dane wytworzone i dostarczone w formie cyfrowej.
16. Usługa cyfrowa - usługa umożliwiająca konsumentowi:
  - a) produkcję, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w formie cyfrowej,
  - b) udostępnianie danych w formie cyfrowej, które zostały przesłane lub utworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi,
  - c) inne formy interakcji za pomocą danych cyfrowych;
17. Środowisko cyfrowe - sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe używane przez konsumenta do uzyskania dostępu lub korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej;
18. Kompatybilność - interakcja treści cyfrowych, usługi cyfrowej lub towarów z sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem, które są zwykle używane do korzystania z treści cyfrowych, usługi cyfrowej lub towarów tego samego typu, bez konieczności ich przekształcania;
19. Cena - wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą konsument jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorcy za treści cyfrowe, usługę cyfrową lub towary, a w odniesieniu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej - także cyfrowe przedstawienie wartości.

### **§ 3.**

#### **Polityka plików cookie**

1. Regulamin określa zasady przechowywania informacji oraz dostępu do informacji już przechowywanych (pliki cookie i inne technologie, w tym lokalne magazynowanie) przez INTERNATIONAL VISA SERVICE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, NIP: 9542766476, REGON:

364718356, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000623079 w urządzeniu końcowym użytkownika (komputer, smartfon, tablet) strony internetowej i jej podstron.

2. Pliki cookie są małymi plikami tekstowymi tworzonymi przez serwer sieciowy, przechowywanymi na urządzeniu końcowym użytkownika. Pliki cookie, a konkretniej informacje w nich przechowywane, są odczytywane głównie przez serwer, który je utworzył. Celem zapisywania plików cookie jest przechowywanie danych użytkownika strony internetowej w przeglądarce – zapisywanie informacji o użytkowniku, w tym częstotliwości wizyt użytkownika na stronie. Pliki local storage są używane w celu ułatwienia korzystania z formularzy rejestracyjnych na stronie, ponieważ przechowują one dane wprowadzone do formularzy rejestracyjnych. Pliki local storage mogą przechowywać dane osobowe. Dostęp do nich ma wyłącznie strona internetowa, która wygenerowała pliki cookie lub local storage. Najważniejsze pliki cookie:

- a. Plik cookie związany z aplikacjami PHP – plik cookie ten służy do gromadzenia i rozpoznawania identyfikatora sesji użytkownika w celu zarządzania sesją użytkownika na stronie. Plik cookie jest usuwany po zamknięciu przez użytkownika wszystkich okien przeglądarki.
  - b. Plik cookie służy do gromadzenia preferencji językowych użytkownika w celu prezentowania treści w tym języku podczas przyszłych wizyt użytkownika na stronie.
  - c. Pliki cookie zainstalowane przez Google Analytics:
    - Plik cookie służy do obliczania danych takich jak: liczba odwiedzających, sesje, kampanie oraz do śledzenia używania strony w raporcie analityki strony. Informacje przechowywane przez plik cookie są anonimowe, ponieważ plik cookie przypisuje losowo wygenerowany numer, aby zidentyfikować każdego odwiedzającego.
    - Plik cookie służy do zbierania informacji o sposobach korzystania przez odwiedzających z witryny. Plik cookie jest potrzebny do utworzenia raportu analityki wyników witryny. Dane obejmują liczbę odwiedzających, skąd pochodzą, odwiedzane strony w formie anonimowej.
  - d. Plik cookie zainstalowany przez Google Universal Analytics w celu zmniejszenia częstotliwości żądań, aby ograniczyć przechowywanie danych na witrynach o dużym ruchu.
  - e. Plik cookie zainstalowany przez Yadex Metrica – plik cookie ten służy do obliczania danych takich jak: liczba odwiedzających, sesje, kampanie oraz do śledzenia używania strony w raporcie analityki strony. Informacje przechowywane przez plik cookie są anonimowe, ponieważ plik cookie przypisuje losowo wygenerowany numer, aby zidentyfikować każdego odwiedzającego.
3. IVS używa plików cookie i innych technologii w celach statystycznych, aby obliczyć liczbę odwiedzin użytkowników na stronie oraz optymalnie dopasować treści witryny do preferencji użytkowników i ułatwić korzystanie z witryny przez użytkowników.
  4. Strona internetowa IVS używa plików cookie sesji, które są usuwane natychmiast po opuszczeniu strony lub jej podstron przez użytkownika, oraz plików cookie trwałych, które są

przechowywane na urządzeniu końcowym użytkownika i które nie są automatycznie usuwane po zakończeniu sesji. Pliki local storage zazwyczaj nie są automatycznie usuwane i są zapisywane w pamięci przeglądarki użytkownika.

5. Użytkownik, który nie chce, aby pliki cookie i pliki z innych technologii były przechowywane w pamięci przeglądarki, powinien:
  - a) wyczyścić pamięć przeglądarki,
  - b) w ustawieniach przeglądarki wyłączyć opcję zapisywania plików cookie i plików z innych technologii lub określić czas, po którym pliki cookie są automatycznie usuwane z pamięci przeglądarki. Całkowite uniemożliwienie zapisywania plików cookie może znacząco utrudnić korzystanie z niektórych stron internetowych.

#### **§ 4. Ubezpieczenie**

1. W ramach Serwisu Użytkownik ma możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia z Ubezpieczycielem, którym jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000042793, kapitał zakładowy 44 850 000,00 zł, NIP 5832758112, Regon 192566592.
2. Treść umowy ubezpieczenia oraz jej warunki zostały szczegółowo opisane w dokumentacji ubezpieczyciela dostępnej w Serwisie. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia z Ubezpieczycielem jest akceptacja Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz ewentualnie innych dokumentów wymaganych przez Ubezpieczyciela.
3. Cena ubezpieczenia wybranego przez Użytkownika jest podana w Serwisie po dokonaniu przez Użytkownika pełnej jego konfiguracji. Na wysokość ceny ubezpieczenia wpływa cena produktu, czas obowiązywania ubezpieczenia oraz rodzaj wybranego pakietu ubezpieczenia.

## **Sekcja II - Postanowienia stosowane wyłącznie w przypadku, gdy Użytkownik zawiera Umowę o Usługi Wizowe z IVS**

### **§ 5.**

#### **Wykonanie Umowy**

1. Poprzez korzystanie z Serwisu, Użytkownik zawiera Umowę z IVS dotyczącą świadczenia usług wizowych, na mocy której IVS zobowiązuje się złożyć wnioski w imieniu i na rzecz Użytkownika do właściwego biura celem uzyskania wizy dla Użytkownika, a Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia dla IVS.
2. Użytkownik zawiera Umowę poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego w Serwisie oraz dokonanie zapłaty wynagrodzenia dla IVS. Wynagrodzenie obejmuje opłatę konsularną oraz prowizję IVS. Uznaje się, że zapłata wynagrodzenia nastąpiła w momencie zaksięgowania przelewu na koncie bankowym IVS. Użytkownik dokonuje płatności tradycyjnym przelewem bankowym, kartą kredytową lub za pomocą usług płatności elektronicznych.
3. Użytkownik wypełniający formularz rejestracyjny zobowiązany jest do podania wszystkich danych wymaganych w formularzu. Podane dane powinny być prawdziwe, aktualne i poprawne. W celu weryfikacji danych Użytkownika, IVS może skontaktować się z Użytkownikiem drogą e-mailową lub pod numerem telefonu podanym przez Użytkownika. IVS

zastrzega sobie również prawo do żądania od Użytkownika uzupełnienia danych osobowych, dostarczenia dodatkowych danych lub przedłożenia odpowiednich dokumentów, jeśli takie żądania zostaną przekazane IVS przez organ wydający wizę.

4. Warunkiem zawarcia Umowy między IVS a Użytkownikiem jest zapłata wynagrodzenia przez Użytkownika na rzecz IVS. Po zawarciu Umowy, IVS wysyła potwierdzenie zawarcia Umowy wraz z określeniem jej warunków na adres e-mail Użytkownika.
5. Poprzez zawarcie Umowy na świadczenie usług wizowych z IVS, Użytkownik oświadcza, że:
  - a. dane podane w formularzu są kompletnie, prawdziwe, aktualne i wolne od błędów oraz innych literówek;
  - b. Użytkownik ma prawo do korzystania z podanych danych, a także podanie danych przez Użytkownika nie narusza praw osób trzecich;
  - c. Użytkownik jest zaznajomiony z kwotą wynagrodzenia należnego IVS i akceptuje ją;
  - d. Użytkownik jest świadomy, że podanie nieprawdziwych, błędnych lub przestarzałych danych skutkuje niemożliwością wydania wizy lub niemożnością korzystania z wizy wydanej na podstawie danych wadliwych;
  - e. Użytkownik zapoznał się z niniejszym Regulaminem i wyraża zgodę na treść wszystkich jego postanowień,
  - f. Użytkownik dobrowolnie zawarł Umowę z IVS, korzystając z Serwisu,
  - g. zapoznał się z klauzulą informacyjną opisaną szczegółowo w § 6 Regulaminu, określającą zasady przetwarzania danych przez IVS.
6. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika stanowi oświadczenie Użytkownika, że Użytkownik zapoznał się z warunkami korzystania z Serwisu.
7. Zawarcie Umowy z IVS przez Użytkownika jest równoznaczne z udzieleniem IVS pełnomocnictwa przez Użytkownika do reprezentowania Użytkownika przed właściwym biurem w celu złożenia wniosku o wizę, zapłaty opłaty urzędowej za wizę i odbioru wizy, a także innych działań niezbędnych w procesie wydawania wiz i w zakresie koniecznym do wykonania Umowy.
8. Odstąpienie przez Użytkownika od Umowy jest równoznaczne z odwołaniem udzielonego IVS pełnomocnictwa do reprezentowania Użytkownika przed biurem kompetentnym do wydania wizy.
9. IVS przekazuje dane osobowe Użytkownika do biura kompetentnego do wydania wizy wraz z wnioskiem o wizę.
10. Bezpośrednio po otrzymaniu wizy od właściwego organu wydającego wizę, IVS przesyła wizę Użytkownikowi drogą e-mailową na adres e-mail podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym. Instrukcje dotyczące korzystania z wizy zostaną przesłane Użytkownikowi wraz z wizą.
11. Jeśli wniosek o wizę nie może zostać złożony ze względu na przepisy prawa międzynarodowego lub wewnętrzne przepisy kraju, w którego wizę ubiega się Użytkownik, IVS zatrzymuje kwotę 15 euro (piętnaście euro) za przygotowanie i analizę danych. Pozostała kwota zapłacona przez Użytkownika zostaje natychmiast zwrócona na konto bankowe Użytkownika, z którego dokonano płatności. Jeśli nie jest możliwe zwrot środków w ten sposób, IVS zwraca je na konto wskazane przez Użytkownika.

12. Użytkownik może zamówić u IVS uzyskanie Specjalnej Wizy za pośrednictwem strony internetowej:
  - a) Rush Processing – w ciągu 48 godzin od czasu złożenia wniosku, nie dłużej niż 2 dni robocze.
  - b) Super Rush Processing – w ciągu 24 godzin od czasu złożenia wniosku, nie dłużej niż 1 dzień roboczy.
  - c) Emergency processing – w ciągu 6 godzin od czasu złożenia wniosku, jeśli wniosek został złożony w dniu roboczym.
13. Określone w godzinach limity czasowe obowiązują wyłącznie w dni robocze.
14. Świadczenie usługi Specjalnych Wiz przez IVS wymaga zapłaty dodatkowego wynagrodzenia w wysokości określonej w Serwisie. Jeśli biuro kompetentne do wydania wizy nie wyda jej w wybranym przez Użytkownika terminie z powodów niezależnych od IVS, IVS zwróci Użytkownikowi pełną zapłaconą kwotę.
15. Umowę o świadczenie usług pośrednictwa przez IVS w celu uzyskania Specjalnej Wizy można zawrzeć tylko na wyraźne żądanie konsumenta. Zawierając Umowę, Konsument oświadcza, że świadczenie usługi ma rozpocząć się przed terminem wyznaczonym na odstąpienie od umów zawartych na odległość i że zna utratę prawa do odstąpienia od umowy po jej wykonaniu przez IVS. Ponieważ postępowanie powinno zostać zakończone natychmiast, IVS rozpocznie świadczenie usługi przed upływem 14-dniowego okresu, który jest terminem na odstąpienie przez Konsumenta od umowy zawartej na odległość. W związku z tym Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy po jej pełnym wykonaniu.
16. Korzystanie ze Strony internetowej, a także cyfrowych treści i usług dostarczanych przez nią, przez użytkownika wymaga posiadania urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej, ponadto Użytkownik powinien mieć zarejestrowany adres e-mail, a także oprogramowanie umożliwiające otwieranie plików w formacie PDF.
17. W przypadku zawarcia Umowy zgodnie z postanowieniami Regulaminu, Użytkownik ma możliwość utworzenia Konta Użytkownika w Serwisie, co umożliwia Użytkownikowi zarządzanie świadczonymi usługami i sprawdzanie historii wykonanych usług. Przed pierwszym logowaniem do Konta Użytkownika, Użytkownik ustala nazwę użytkownika i hasło. Użytkownik ma prawo w każdym czasie zażądać usunięcia konta.

## **§ 6.**

### **Odpowiedzialność IVS**

1. IVS, zapewniając poprawność i ciągłość działania Serwisu, prowadzi ciągły nadzór techniczny nad jej wykonywaniem.
2. IVS ponosi odpowiedzialność za działanie podstron Serwisi lub ich zawartość.
3. IVS nie ponosi odpowiedzialności między innymi za:
  - a. konsekwencje podania przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym danych niezgodnych z rzeczywistym stanem, przestarzałych lub niekompletnych, ponadto Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje braku aktualizacji lub ulepszenia danych przez Użytkownika;
  - b. szkody wynikające z naruszenia przez Użytkownika praw osób trzecich, które są wynikiem korzystania z witryny;

- c. szkody spowodowane zakłóceniami, przerwami lub niedostępnością Serwisu spowodowanymi siłą wyższą;
  - d. szkody spowodowane lub będące wynikiem nieprzestrzegania zasad Regulaminu;
  - e. szkody wynikające z wadliwości lub niekompatybilności urządzenia używanego przez Użytkownika, w zakresie, w jakim Użytkownik został pouczony o warunkach technicznych dostępu do Serwisu lub treści dostępnych za pośrednictwem niej;
  - f. konsekwencje wynikające z decyzji biura kompetentnego do wydania wizy, w zakresie, w jakim IVS nie może ponosić winy za treść decyzji.
4. IVS wskazuje, że data wykonania Umowy, a w szczególności dostarczenie wizy Użytkownikowi, zależy od decyzji biura kompetentnego do wydania wizy, za które IVS nie ponosi odpowiedzialności w zakresie, w jakim IVS nie może ponosić winy za opóźnienie w jej wydaniu.
  5. Zwolnienie IVS z odpowiedzialności za szkody określone w Regulaminie ma miejsce w zakresie i zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dziennik Ustaw z 2023 r., pozycja 1610 z późniejszymi zmianami) oraz przepisami Rozdziału 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dziennik Ustaw z 2020 r., pozycja 344, z późniejszymi zmianami).
  6. IVS dostarcza Użytkownikowi treści cyfrowe lub usługę cyfrową natychmiast po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.
  7. Treść cyfrowa uważana jest za dostarczoną, gdy treść cyfrowa lub środek umożliwiający dostęp do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej zostały udostępnione Użytkownikowi lub fizyczne lub wirtualne urządzenie, które Użytkownik wybrał w tym celu, lub gdy Użytkownik lub takie urządzenie miało do niej dostęp.
  8. Usługa cyfrowa uważana jest za dostarczoną, gdy Użytkownik lub fizyczne lub wirtualne urządzenie, które Użytkownik wybrał w tym celu, miało do niej dostęp.
  9. Użytkownik może odstąpić od umowy bez żądania dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeśli:
    - a) oświadczenie Użytkownika lub okoliczności jednoznacznie wskazują, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa nie zostanie dostarczona, lub
    - b) Użytkownik i IVS uzgodnili, lub wynika to jednoznacznie z okoliczności zawarcia umowy, że określona data dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej była istotna dla Użytkownika, a IVS nie dostarczyła ich w wyznaczonym terminie.
  10. IVS ponosi odpowiedzialność za niezgodność treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową dostarczoną jednorazowo lub w częściach, która istniała w chwili dostarczenia i stała się widoczna w ciągu dwóch lat od tego czasu. Przypuszcza się, że niezgodność treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, która staje się widoczna w ciągu roku od dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, istniała w chwili dostarczenia.
  11. Przypuszczenia określone w pozycji 10 nie mają zastosowania, jeśli:
    - a) środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest zgodne z wymaganiami technicznymi, o których Użytkownik został poinformowany przez IVS w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy;
    - b) Użytkownik, który przed zawarciem umowy został poinformowany w sposób jasny i zrozumiały o obowiązku współpracy z IVS w rozsądnym zakresie i przy użyciu najmniej uciążliwych środków technicznych dla Użytkownika, w celu ustalenia, czy niezgodność treści



cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika, nie wykonuje tego obowiązku.

12. Użytkownik jest zobowiązany do:

- a) powstrzymania się od ujawniania nazwy użytkownika i hasła do konta Użytkownika w Serwisie osobom trzecim,
- b) odpowiedniego zabezpieczenia nazwy użytkownika i hasła do konta Użytkownika w Serwisie przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

13. IVS nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika w przypadkach, gdy:

- a) Użytkownik ujawnia nazwę użytkownika i hasło do konta Użytkownika w Serwisie osobom trzecim,
- b) niewłaściwe zabezpieczenie nazwy użytkownika i hasła do konta Użytkownika w Serwisie przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich występuje bez winy IVS.

## **§ 7.**

### **Klauzula informacyjna – ochrona danych osobowych**

W celu spełnienia obowiązków wynikających z Regulaminu (UE) 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady 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 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO), INTERNATIONAL VISA SERVICE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, NIP: 9542766476, REGON: 364718356, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000623079 (dalej: IVS), informuje o przetwarzaniu danych osobowych klienta oraz o prawach, które mu przysługują. Zasady niniejsze obowiązują od 25 maja 2018 r.

#### **I. Administrator danych osobowych**

Administratorem danych osobowych jest INTERNATIONAL VISA SERVICE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, NIP: 9542766476, REGON: 364718356, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000623079.

Numer telefonu: +44 2031 293 603

Adres e-mail: support@evisa.express

#### **II. Inspektor ochrony danych**

Z inspektorem ochrony danych w IVS można skontaktować się drogą elektroniczną, wysyłając e-mail na adres: data-protection@ivs.travel

#### **III. Cel i podstawy prawne przetwarzania danych**

IVS przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane są przetwarzane, lub podejmowania działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

W określonych sytuacjach IVS może przetwarzać dane osobowe ze względu na konieczność spełnienia obowiązków prawnych, którym IVS podlega (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), lub przetwarzanie jest niezbędne do ochrony interesów życiowych osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej (art. 6 ust. 1 lit. d RODO), lub przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez IVS (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w szczególności w celu związanym z:

- a) marketing produktów i usług IVS;
- b) monitorowanie i poprawa jakości świadczonych przez IVS usług, w tym monitorowanie rozmów telefonicznych i spotkań, przeprowadzanie ankiet satysfakcji klientów z usług świadczonych;
- c) w miarę potrzeby prowadzenie postępowań spornych, a także postępowań przed organami publicznymi i innymi postępowań, w tym prowadzenie dochodzenia i obrona przed roszczeniami;
- d) poprawa jakości usług, co obejmuje analizę ruchu na stronie internetowej i profilowanie.

W każdej innej sytuacji dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na podstawie udzielonej zgody na cel określony w jej treści (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

W każdej sytuacji dane osobowe wrażliwe są przetwarzane wyłącznie na podstawie udzielonej zgody na cel określony w niej (art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Dane zbierane przez Serwis mogą być wykorzystywane do standardowego profilowania, tj. dla celów statystycznych i wewnętrznej analizy marketingowej, co nie powoduje żadnych konsekwencji prawnych dla osoby, której dane zostały zebrane, ani nie wpływa istotnie na osobę w inny podobny sposób.

W każdej sytuacji, w której przetwarzane są dane dotyczące skazań karnych, np. podczas ubiegania się o wizę do Australii, Kanady lub Kenii, podstawą prawną przetwarzania jest art. 10 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO). Wynika to z faktu, że dane są przetwarzane pod nadzorem organów publicznych lub jeśli przetwarzanie jest upoważnione przez prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, które przewiduje odpowiednie zabezpieczenia dla praw i wolności osób, których dane są przetwarzane.

Dane dotyczące skazań karnych, które otrzymujemy, są przekazywane do właściwych organów państwowych, od których składamy wnioski wizowe w Państwa imieniu. Podstawa prawna przetwarzania tych danych jest uregulowana wewnętrznymi przepisami każdego odpowiedniego kraju, określająca zakres niezbędnych danych wymaganych przy składaniu wniosku wizowego.

#### **IV. Odbiorcy danych**

IVS ujawnia lub może ujawniać dane osobowe następującym odbiorcom lub kategoriom odbiorców, w szczególności:

- a) organom publicznym i właściwym urzędowym organom państwowym, uprawnionym do przetwarzania wniosków wizowych i wydawania wiz;
- b) organom publicznym i właściwym urzędowym organom państwowym w związku z realizacją obowiązków wynikających z przepisów prawnych;
- c) podmiotom uczestniczącym w procesach niezbędnych do realizacji umów zawartych z klientami, w tym bankom, operatorom kart kredytowych, agentom płatności elektronicznych i internetowych;
- d) podmiotom wspierającym IVS w procesach biznesowych, w tym w szczególności podmiotom przetwarzającym dane osobowe dla IVS (tzw. podmioty przetwarzające dane), między innymi:
  - firmom hostingowym,
  - usługom prawnym i księgowym,
  - firmom i zewnętrznym podmiotom realizującym procesy będące częścią działań koniecznych do zawarcia umowy z klientem.

#### **V. Czas przetwarzania danych**

Dane osobowe klienta, w tym dane wrażliwe przekazane na podstawie zgody, są przetwarzane przez IVS przez czas niezbędny do osiągnięcia celów wskazanych w punkcie III, czyli do pełnego wykonania Umowy i zakończenia Usługi. Po upływie tego okresu IVS może przetwarzać dane klienta przez okres i w zakresie określonym przez prawo lub dla realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora

danych, jak w punkcie 3, jednak nie dłużej niż 6 lat od ich zebrania. Dane niebędące danymi wrażliwymi przetwarzane na podstawie odrębnej zgody będą przechowywane do momentu wycofania zgody.

#### **VI. Prawa osób, których dane dotyczą**

IVS gwarantuje wszystkim klientom wykonanie praw osób, których dane dotyczą, przyznanych przez RODO, obejmujących w szczególności:

1. Prawo dostępu do danych osobowych;
2. Prawo do żądania poprawienia danych osobowych, które są niepoprawne, oraz prawo do żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych,
3. Prawo do żądania usunięcia danych osobowych ("prawo do bycia zapomnianym"), gdy:
  - a) dane osobowe nie są już potrzebne do celów, dla których zostały zebrane lub w inny sposób przetworzone;
  - b) osoba, której dane dotyczą, wycofała zgodę, na której opiera się przetwarzanie, i nie ma innej podstawy prawnej dla ich przetwarzania;
  - c) osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się przetwarzaniu;
  - d) dane osobowe zostały nielegalnie przetworzone;
  - e) dane osobowe muszą zostać usunięte w celu spełnienia obowiązku prawnej regulacji;
  - f) dane osobowe zostały zebrane w związku z ofertą usług społeczeństwa informacyjnego.
4. Prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, gdy:
  - a) osoba, której dane dotyczą, kwestionuje poprawność danych osobowych;
  - b) przetwarzanie jest nielegalne, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając ograniczenia ich wykorzystania zamiast tego;
  - c) administrator danych nie potrzebuje już danych osobowych do przetwarzania, ale jest to konieczne dla osoby, której dane dotyczą, w celu ustalenia wniosku lub obrony swoich roszczeń;
  - d) osoba, której dane dotyczą, sprzeciwiła się przetwarzaniu - w oczekiwaniu na ustalenie, czy uzasadnione podstawy ze strony administratora danych przeważają nad podstawami sprzeciwu.
5. Prawo do przenoszenia danych osobowych, jeśli:
  - a) przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub na podstawie umowy, oraz;
  - b) przetwarzanie odbywa się zautomatyzowanie.
6. Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, jeśli istnieją powody związane z wyjątkową sytuacją klienta, a przetwarzanie wynika z konieczności realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora danych.

#### **VII. Wycofanie zgody na przetwarzanie danych**

W zakresie udzielonej przez klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych, klient ma prawo wycofać zgodę w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na legalność przetwarzania, które zostało przeprowadzone na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

#### **VIII. Prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego**

W każdej sytuacji, gdy klient uważa, że IVS przetwarza dane osobowe w sposób sprzeczny z przepisami RODO, klient ma prawo złożyć skargę do właściwego organu nadzorczego.

#### **IX. Transfer danych osobowych do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego**

1. IVS może przekazywać dane osobowe do organizacji międzynarodowych i krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, dla których Komisja nie stwierdziła odpowiedniego

poziomu ochrony danych osobowych. Przekazanie danych odbywa się na podstawie standardowych klauzul umownych ustalonych z odbiorcą, których treść została przyjęta przez Komisję Europejską i zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych stosowane na rynku.

2. Jeśli ubiegasz się o wizę do:

a) Australii - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Australia – przekazanie danych jest niezbędne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

b) Bahrajnu - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Bahrajn – przekazanie danych jest niezbędne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

c) Kanady - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Kanada – przekazanie danych jest niezbędne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego. Dodatkowo, decyzja Komisji z dnia 20 grudnia 2001 r. stwierdziła, że obowiązujące przepisy w Kanadzie zapewniają odpowiedni poziom ochrony danych osobowych.

d) Kambodży - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Kambodża – przekazanie danych jest niezbędne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

e) Egiptu - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Egipt – przekazanie danych jest niezbędne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

f) Indii - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Indie – przekazanie danych jest niezbędne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

g) Kenii - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Kenia – przekazanie danych jest konieczne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

h) Mjanmy (Birma) - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Mjanma (Birma) – przekazanie danych jest konieczne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

i) Omanu - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Oman – przekazanie danych jest konieczne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

j) Sri Lanki - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Sri Lanka – przekazanie danych jest konieczne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

k) Tanzanii - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Tanzania – przekazanie danych jest konieczne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

l) Turcji - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Turcja – przekazanie danych jest konieczne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

m) USA - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: USA – przekazanie danych:

a) jest konieczny do realizacji umowy pośrednictwa wizowego;

i/lub

b) odbywa się na podstawie standardowych klauzul umownych uzgodnionych z odbiorcą, których treść została zaakceptowana przez Komisję Europejską i zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych obowiązujące na rynku.

n) Wietnamu - IVS przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Wietnam – przekazanie danych jest konieczne do realizacji umowy pośrednictwa wizowego.

o) Zjednoczonych Emiratów Arabskich - przekazanie danych odbywa się na podstawie standardowych klauzul umownych uzgodnionych z odbiorcą, których treść została zaakceptowana przez Komisję Europejską i zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych obowiązujące na rynku.

#### **X. Klient ma prawo otrzymać kopię danych przekazanych przez IVS.**

Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne. Przekazanie danych jest warunkiem zawarcia umowy wizowej z IVS lub jest konieczne do osiągnięcia celów wynikających z uzasadnionych interesów IVS. Niepodanie wszystkich danych uniemożliwi zawarcie i wykonanie wskazanej umowy.

### **§ 8.**

#### **Odstąpienie od umowy**

1. Użytkownik będący konsumentem, który zawarł Umowę z IVS w zakresie świadczenia usług wizowych, może od niej odstąpić w ciągu 14 dni, bez podawania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
2. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy, jest ona uważana za niezawartą.
3. Jeśli Użytkownik złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy przed zaakceptowaniem oferty przez IVS, oferta przestaje być wiążąca.
4. Okres odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od daty wykonania Umowy, a w innych przypadkach od daty jej zawarcia.
5. Użytkownik może odstąpić od Umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy do IVS. Oświadczenie może być złożone na formularzu, którego wzór znajduje się w Załączniku nr 1 do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.
6. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem wskazanego okresu pocztą na adres biura IVS lub pocztą elektroniczną na adres: support@evisa.express
7. IVS potwierdza otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy poprzez e-mail wysłany do Użytkownika.
8. IVS niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od daty otrzymania oświadczenia wysłanego przez Użytkownika – konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwraca Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy.
9. IVS zwraca płatność używając tego samego sposobu płatności, który został użyty przez Użytkownika, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. IVS może zatrzymać zwrot otrzymanych płatności od konsumenta do momentu otrzymania zwróconego towaru lub do momentu przedstawienia przez Użytkownika dowodu na jego zwrot, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi pierwsze.
10. Postanowienia Regulaminu dotyczące konsumenta mają zastosowanie do osoby fizycznej zawierającej bezpośrednio umowę związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy treść umowy wskazuje, że nie ma ona charakteru zawodowego dla danej osoby, wynikającego w

szczegółności z przedmiotu jej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów dotyczących Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

11. Jeśli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po tym, jak konsument zażądał wykonania usługi, której świadczenie ma rozpocząć się przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, konsument jest zobowiązany do zapłacenia za usługi świadczone do momentu odstąpienia od umowy. Kwota płatności jest obliczana proporcjonalnie do zakresu świadczonej usługi, uwzględniając ceny lub wynagrodzenie ustalone w umowie.
12. W przypadku odstąpienia od umowy dotyczącej dostawy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Użytkownik jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz udostępniania jej osobom trzecim.
13. W przypadku odstąpienia od umowy, IVS może uniemożliwić Użytkownikowi dalsze korzystanie z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, w szczególności poprzez uniemożliwienie im dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta Użytkownika w tym zakresie.
14. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi w odniesieniu do umów:
  - a) dotyczących świadczenia usług, za które Użytkownik jest zobowiązany zapłacić cenę, jeśli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i wcześniejszą zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem usługi, że po wykonaniu usługi przez IVS straci prawo do odstąpienia od umowy, a informacja ta została potwierdzona;
  - b) dotyczących dostawy treści cyfrowej nie dostarczanej na nośniku materialnym, za którą Użytkownik jest zobowiązany zapłacić cenę, jeśli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie usługi za wyraźną i wcześniejszą zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem usługi, że po wykonaniu usługi przez przedsiębiorcę straci prawo do odstąpienia od umowy, i potwierdził to, a przedsiębiorca dostarczył Użytkownikowi potwierdzenie.

## **§ 9.**

### **Faktury**

1. Na żądanie Użytkownika IVS wystawia fakturę w związku z realizacją Umowy i wysyła ją na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.
2. Użytkownik wyraża zgodę na wystawienie faktury elektronicznej przez IVS zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2023 r. poz. 1670, z późn. zm.).

## **§ 10.**

### **Reklamacje i postanowienia końcowe**

1. Użytkownik może składać reklamacje dotyczące Usług świadczonych przez IVS zgodnie z Umową:
  - a) wysyłając list na następujący adres: INTERNATIONAL VISA SERVICE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice, Polska,
  - b) wysyłając e-mail na adres - [support@evisa.express](mailto:support@evisa.express),
  - c) dzwoniąc pod numer +442031293603.

2. IVS rozpatruje reklamacje w ciągu 14 dni od ich otrzymania i wysyła odpowiedź na adres nadawcy – Użytkownika. IVS zastrzega sobie prawo wysłania prośby do osoby składającej reklamację w celu wyjaśnienia istotnych okoliczności związanych z reklamacją. Termin rozpatrzenia reklamacji może zostać odpowiednio wydłużony ze względu na oczekiwanie na odpowiedź Użytkownika.
3. IVS ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych powodów w każdym czasie, w szczególności gdy zmiany wynikają z przyczyn technicznych lub prawnych. IVS poinformuje Użytkowników o wprowadzonych zmianach, prezentując informacje o zmianach na Usłudze, publikując zaktualizowany tekst Regulaminu oraz wysyłając wiadomości o zmianach w Regulaminie na adresy e-mail Użytkowników. Zmiany w Regulaminie wchodzi w życie w terminie 14 dni od daty opublikowania informacji o nich na Usłudze wraz z zaktualizowanym tekstem Regulaminu. Dotychczasowe postanowienia mają zastosowanie do Umów zawartych przed datą aktualizacji.
4. Prawem właściwym dla stosunków wynikających z Umowy jest prawo polskie. Spory wynikające z Umowy podlegają jurysdykcji polskich sądów powszechnych. Wybór prawa polskiego nie wyklucza ochrony, którą Użytkownikowi przysługują obowiązkowe przepisy w kraju, w którym Użytkownik ma swoje miejsce zamieszkania.
5. Użytkownicy będący konsumentami mogą próbować osiągnąć pozasądowe rozstrzygnięcie sporów IVS przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach.
6. Spory konsumenckie dotyczące usług świadczonych online w ramach Unii Europejskiej można także rozstrzygać za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
7. Użytkownik może uzyskać bezpłatną pomoc w rozstrzyganiu sporów z IVS, korzystając również z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, której statutowe zadania obejmują ochronę konsumentów (w tym Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) <http://www.katowice.wiih.gov.pl/p,64,polubowny-sad-konsumencki>. Niezbędne informacje dotyczące sposobu rozstrzygnięcia sporów można znaleźć na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce "Rozstrzygnięcie sporów"

**Załącznik nr 1 – wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

**(Ten formularz należy wypełnić i zwrócić tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)**

.....  
(data)

.....  
(Imię i Nazwisko Użytkownika)

.....  
(Adres Użytkownika)

**INTERNATIONAL VISA SERVICE sp. z o.o. sp.k.**  
**ul. Graniczna 29**  
**40-017 Katowice**

## Polska

Data zawarcia umowy: .....

### Oświadczenie o odstąpieniu

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy dotyczącej świadczenia usług pośrednictwa wizowego.

.....

Podpis

Użytkownika

(tylko jeśli formularz jest wysyłany w wersji papierowej)

### **Sekcja III - Postanowienia stosowane wyłącznie przypadku, gdy Użytkownik zawiera Umowę o Usługi Wizowe z IVS TRAVEL**

#### **§ 11.**

##### **Wykonanie Umowy**

1. Korzystając z Serwisu, Użytkownik zawiera Umowę z IVS TRAVEL dotyczącą świadczenia usług wizowych, na mocy której IVS TRAVEL zobowiązuje się złożyć w imieniu Użytkownika wnioski o wydanie wizy w odpowiednim biurze, a Użytkownik zobowiązuje się do zapłacenia wynagrodzenia dla IVS TRAVEL.
2. Użytkownik zawiera Umowę, wypełniając formularz rejestracyjny w Serwisie i dokonując płatności wynagrodzenia na rzecz IVS TRAVEL. Wynagrodzenie obejmuje opłatę konsularną oraz prowizję IVS TRAVEL. Uznaje się, że wynagrodzenie zostało opłacone, gdy przelew pieniędzy zostaje zaksięgowany na koncie bankowym IVS TRAVEL. Użytkownik dokonuje płatności tradycyjnym przelewem bankowym, kartą kredytową lub za pomocą usług płatności elektronicznej.
3. Użytkownik wypełniający formularz rejestracyjny ma obowiązek podania wszystkich danych wymaganych w formularzu. Podane dane powinny być prawdziwe, aktualne i poprawne. W celu weryfikacji danych Użytkownika, IVS TRAVEL może skontaktować się z Użytkownikiem drogą mailową lub pod numerem telefonu podanym przez Użytkownika. IVS TRAVEL zastrzega sobie również prawo do żądania od Użytkownika uzupełnienia danych osobowych, dostarczenia dodatkowych danych lub przedstawienia odpowiednich dokumentów, jeśli takie żądania są przekazywane IVS TRAVEL przez właściwy organ wydający wizy.



4. Warunkiem zawarcia Umowy między IVS TRAVEL a Użytkownikiem jest dokonanie przez Użytkownika zapłaty wynagrodzenia na rzecz IVS TRAVEL. Po zawarciu Umowy, IVS TRAVEL wysłała potwierdzenie zawarcia Umowy wraz z określeniem jej warunków na adres e-mail Użytkownika.
5. Poprzez zawarcie Umowy o świadczenie usług wizowych z IVS TRAVEL, Użytkownik oświadcza, że:
  - a) dane podane w formularzu są kompletnie, prawdziwe, aktualne i wolne od błędów oraz innych literówek;
  - b) Użytkownik jest uprawniony do korzystania z podanych danych, a także udostępnienie danych przez Użytkownika nie narusza praw osób trzecich;
  - c) Użytkownik zapoznał się z wysokością wynagrodzenia należnego IVS TRAVEL i je akceptuje;
  - d) Użytkownik jest świadomy, że podanie nieprawdziwych, niepoprawnych lub przestarzałych danych skutkuje niemożnością wydania wizy lub niemożnością skorzystania z wizy wydanej na podstawie wadliwych danych;
  - e) Użytkownik zapoznał się z niniejszym Regulaminem i wyraża zgodę na treść wszystkich jego postanowień;
  - f) Użytkownik dobrowolnie zawarł Umowę z IVS TRAVEL, korzystając z Serwisu;
  - g) zapoznali się z klauzulą informacyjną opisaną szczegółowo w § 12 Regulaminu, określającą zasady przetwarzania danych przez IVS TRAVEL.
6. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika stanowi oświadczenie Użytkownika, że Użytkownik zapoznał się z warunkami korzystania z Serwisu.
7. Zawarcie Umowy z IVS TRAVEL przez Użytkownika jest równoznaczne z udzieleniem IVS TRAVEL pełnomocnictwa przez Użytkownika do reprezentowania Użytkownika przed właściwym urzędem w celu złożenia wniosku wizowego, opłacenia opłaty urzędowej za wizę i odbioru wizy, a także innych działań koniecznych w procesie wydawania wiz i w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.
8. Odstąpienie przez Użytkownika od Umowy równoznaczne jest z odwołaniem udzielonego IVS TRAVEL pełnomocnictwa do reprezentowania Użytkownika przed urzędem właściwym do wydania wizy.
9. IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe Użytkownika do urzędu właściwego do wydania wizy wraz z wnioskiem o wizę.
10. Bezpośrednio po otrzymaniu wizy od właściwego organu wizowego, IVS TRAVEL przesyła wizę do Użytkownika drogą mailową na adres e-mail podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym. Instrukcje dotyczące korzystania z wizy zostaną przesłane do Użytkownika wraz z wizą.
11. Jeśli z powodu postanowień prawa międzynarodowego lub wewnętrznych przepisów kraju, do którego Użytkownik złożył wniosek wizowy, nie można złożyć wniosku wizowego, IVS TRAVEL zatrzymuje kwotę 15 euro (piętnastu euro) na przygotowanie i analizę danych. Pozostała kwota opłacona przez Użytkownika jest natychmiast zwracana na konto bankowe Użytkownika, z którego dokonano płatności. Jeśli nie jest możliwe zwrot środków w ten sposób, IVS TRAVEL zwraca je na konto wskazane przez Użytkownika.
12. Użytkownik może zamówić od IVS TRAVEL uzyskanie Specjalnej Wizy za pośrednictwem strony internetowej:
  - a) Rush Processing - w ciągu 48 godzin od czasu złożenia wniosku, nie dłużej niż 2 dni robocze.

- b) Super Rush Processing - w ciągu 24 godzin od czasu złożenia wniosku, nie dłużej niż 1 dzień roboczy.
- c) Emergency processing - w ciągu 6 godzin od czasu złożenia wniosku, jeśli został złożony w dniu roboczym.
13. Określone w godzinach limity czasowe obowiązują tylko w dni robocze.
14. Świadczenie usługi Specjalnych Wiz przez IVS TRAVEL wymaga od Użytkownika zapłaty dodatkowego wynagrodzenia w wysokości określonej w Serwisie. Jeśli urząd kompetentny do wydania wizy nie jest w stanie, z przyczyn niezależnych od IVS TRAVEL, wydać jej w terminie wybranym przez Użytkownika, IVS TRAVEL w pełni zwróci Użytkownikowi zapłaconą kwotę.
15. Umowę o świadczenie usług pośrednictwa wizowego przez IVS TRAVEL w celu uzyskania Specjalnej Wizy można zawrzeć tylko na wyraźne żądanie konsumenta. Zawierając Umowę, Konsument składa oświadczenie, że świadczenie usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu na wycofanie się z umów na odległość i że został poinformowany o utracie prawa do odstąpienia od umowy po jej wykonaniu przez IVS TRAVEL. Ze względu na to, że postępowanie powinno być zakończone natychmiast, IVS TRAVEL rozpocznie świadczenie usługi przed upływem 14-dniowego okresu, który jest terminem na wycofanie się Konsumenta z umowy na odległość. W związku z tym Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy po jej pełnym wykonaniu.
16. Korzystanie ze strony internetowej oraz treści cyfrowych i usług świadczonych przez nią przez użytkownika wymaga od Użytkownika posiadania urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej, ponadto Użytkownik powinien posiadać zarejestrowany adres e-mail oraz oprogramowanie umożliwiające otwieranie plików w formacie PDF.
17. W przypadku zawarcia Umowy zgodnie z postanowieniami Regulaminu, Użytkownik ma możliwość utworzenia konta Użytkownika w Serwisie, co umożliwia Użytkownikowi zarządzanie świadczonymi usługami i przeglądanie historii wykonanych usług. Przed pierwszym zalogowaniem się do konta Użytkownika, Użytkownik ustala nazwę użytkownika i hasło. Użytkownik ma prawo do żądania usunięcia konta w dowolnym momencie.

## **§ 12.**

### **Odpowiedzialność IVS TRAVEL**

1. IVS TRAVEL, zapewniając poprawność i ciągłość działania Serwisu, prowadzi bieżący nadzór techniczny nad jej wykonywaniem.
2. IVS TRAVEL ponosi odpowiedzialność za działanie podstron Serwisu lub ich treści.
3. IVS TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności między innymi za:
  - a) konsekwencje podania przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym danych niezgodnych z rzeczywistością, przestarzałych lub niekompletnych, ponadto Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje braku aktualizacji lub ulepszenia danych przez Użytkownika;
  - b) szkody wynikające z naruszenia przez Użytkownika praw osób trzecich, które są wynikiem korzystania z witryny;
  - c) szkody spowodowane zakłóceniami, przerwami lub niedostępnością Serwisu spowodowane siłą wyższą;
  - d) szkody spowodowane lub będące wynikiem nieprzestrzegania zasad Regulaminu;

- e) szkody wynikające z wadliwości lub niekompatybilności urządzenia używanego przez Użytkownika, w zakresie w jakim Użytkownik został poinformowany o warunkach technicznych dostępu do Serwisu lub treści dostępnych za pośrednictwem niej;
  - f) konsekwencje wynikające z decyzji urzędu kompetentnego do wydania wizy, w zakresie którego IVS TRAVEL nie może ponieść winy za treść decyzji.
4. IVS TRAVEL wskazuje, że data wykonania Umowy, a w szczególności dostarczenie wizy Użytkownikowi, zależy od decyzji urzędu kompetentnego do wydania wizy, za którą IVS TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności w zakresie, w jakim IVS TRAVEL nie może ponieść winy za opóźnienie w jej wydaniu.
  5. Wyjątki i ograniczenia odpowiedzialności określone w Regulaminie nie naruszają obowiązującego prawa.
  6. IVS TRAVEL dostarcza Użytkownikowi treści cyfrowe lub usługę cyfrową natychmiast po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.
  7. Treść cyfrowa uważana jest za dostarczoną, gdy treść cyfrowa lub środki umożliwiające dostęp do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej zostały udostępnione Użytkownikowi lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu, które Użytkownik wybrał w tym celu, lub gdy Użytkownik lub takie urządzenie miało do niej dostęp.
  8. Usługa cyfrowa uważana jest za dostarczoną, gdy Użytkownik lub fizyczne lub wirtualne urządzenie, które Użytkownik wybrał w tym celu, miało do niej dostęp.
  9. Użytkownik może odstąpić od umowy bez żądania dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeśli:
    - a) oświadczenie Użytkownika lub okoliczności jednoznacznie wskazujące, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa nie będą dostarczone lub
    - b) Użytkownik i IVS TRAVEL uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy jednoznacznie wynika, że określona data dostawy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej była istotna dla Użytkownika, a IVS TRAVEL nie dostarczył ich w wyznaczonym terminie.
  10. IVS TRAVEL ponosi odpowiedzialność za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową dostarczoną jednorazowo lub partiami, który istniał w chwili dostawy i stał się widoczny w ciągu dwóch lat od tego czasu. Brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, który staje się widoczny w ciągu jednego roku od dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, uważa się za istniejący w chwili dostawy.
  11. Przypuszczenia określone w punkcie 10 nie mają zastosowania, jeśli:
    - a) środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest zgodne z wymaganiami technicznymi, o których Użytkownik został poinformowany przez IVS TRAVEL w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy;
    - b) Użytkownik, który przed zawarciem umowy został poinformowany w sposób jasny i zrozumiały o obowiązku współpracy z IVS TRAVEL, w rozsądnym zakresie i z użyciem najmniej uciążliwych środków technicznych dla Użytkownika, w celu ustalenia, czy niezgodność treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika, nie spełnia tego obowiązku.
  12. Użytkownik ma obowiązek:
    - a) powstrzymania się od ujawniania nazwy użytkownika i hasła do konta Użytkownika w Serwisie osobom trzecim,
    - b) odpowiedniego zabezpieczenia nazwy użytkownika i hasła do konta Użytkownika w Serwisie przed nieuprawnionym dostępem przez osoby trzecie.

13. IVS TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika w przypadkach, gdy:

a) Użytkownik ujawnia nazwę użytkownika i hasło do konta Użytkownika w Serwisie osobom trzecim,

b) niewłaściwe zabezpieczenie nazwy użytkownika i hasła do konta Użytkownika w Serwisie przed nieuprawnionym dostępem przez osoby trzecie bez winy IVS.

### **§ 13.**

#### **Klauzula informacyjna – ochrona danych osobowych**

W celu spełnienia obowiązków wynikających z Rozporządzenia (UE) 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady 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 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwane dalej RODO, IVS TRAVEL FZCO z siedzibą w Dubaju, w IFZA Business Park, DDP, lokal nr 30577-001, Dubaj Silicon Oasis, Zjednoczone Emiraty Arabskie (dalej zwane IVS TRAVEL), informuje o przetwarzaniu danych osobowych klienta oraz o prawach mu przysługujących.

#### **I. Administrator danych osobowych**

IVS TRAVEL FZCO, z siedzibą w Dubaju, IFZA Business Park, DDP, Lokal numer 30577-001, Dubai Silicon Oasis, Zjednoczone Emiraty Arabskie, jest administratorem danych osobowych.

Numer telefonu: +44 2031 293 603

Adres e-mail: [support@evisa.express](mailto:support@evisa.express)

#### **II. Inspektor ochrony danych**

Z inspektorem ochrony danych w IVS można skontaktować poprzez wysłanie e-maila na adres: [data-protection@ivs.travel](mailto:data-protection@ivs.travel)

#### **III. Cel i podstawy prawne przetwarzania danych**

IVS TRAVEL przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane są przetwarzane, lub podejmowania działań na żądanie osoby, zanim umowa zostanie zawarta (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

W pewnych sytuacjach IVS TRAVEL może przetwarzać dane osobowe ze względu na konieczność spełnienia obowiązków prawnych, którym podlega IVS TRAVEL (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), lub przetwarzanie jest niezbędne w celu ochrony interesów życiowych osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej (art. 6 ust. 1 lit. d RODO), lub przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez IVS TRAVEL (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w szczególności w celu:

e) marketingu produktów i usług IVS TRAVEL;

f) monitorowania i poprawy jakości świadczonych przez IVS TRAVEL usług, w tym monitorowania rozmów telefonicznych i spotkań, przeprowadzania ankiet satysfakcji klientów;

g) prowadzenia sporów, a także postępowań przed organami publicznymi i innymi postępowań, w tym prowadzenia dochodzenia i obrony przed roszczeniami;

h) poprawy jakości usług, w tym analizy ruchu na stronie internetowej i profilowania. We wszystkich innych sytuacjach dane osobowe są przetwarzane wyłącznie na podstawie udzielonej zgody na określony w jej treści cel (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

W każdej sytuacji, wrażliwe dane osobowe są przetwarzane wyłącznie na podstawie udzielonej zgody na określony w niej cel (art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Dane zbierane przez Serwis mogą być wykorzystywane do standardowego profilowania, tj. do celów statystycznych i wewnętrznej analizy marketingowej, co

nie powoduje żadnych skutków prawnych dla osoby, której dane zostały zebrane, ani nie wpływa istotnie na tę osobę w inny podobny sposób. W każdej sytuacji, gdy przetwarzane są dane dotyczące skazania, na przykład podczas ubiegania się o wizę do Australii, Kanady lub Kenii, podstawę prawną przetwarzania stanowi art. 10 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

Wynika to z faktu, że dane są przetwarzane pod nadzorem organów publicznych lub jeżeli przetwarzanie jest upoważnione przez prawo unijne lub prawo państwa członkowskiego, które przewiduje odpowiednie zabezpieczenia dla praw i wolności osób, których dane są przetwarzane. Otrzymane dane dotyczące skazań są przekazywane do władz państwowych, od których ubiegamy się wizy dla Ciebie. Podstawę prawną przetwarzania tych danych określają wewnętrzne przepisy każdego danego kraju, określające zakres niezbędnych danych wymaganych przy składaniu wniosku o wizę.

#### **IV. Odbiorcy danych**

IVS TRAVEL ujawnia lub może ujawnić dane osobowe następującym odbiorcom lub kategoriom odbiorców, w szczególności:

- e) organom publicznym i odpowiednim urzędom państwowym, kompetentnym do przetwarzania wniosków wizowych i wydawania wiz;
- f) organom publicznym i odpowiednim urzędom państwowym w związku z realizacją swoich obowiązków wynikających z przepisów prawnych;
- g) podmiotom uczestniczącym w procesach niezbędnych do wykonania umów zawartych z klientami, w tym bankom, operatorom kart kredytowych, agentom płatności elektronicznych i online;
- h) podmiotom wspierającym IVS TRAVEL w procesach biznesowych, w szczególności podmiotom przetwarzającym dane osobowe dla IVS TRAVEL (tzw. podmioty przetwarzające dane), w tym:
  - firmom hostingowym,
  - usługom prawno-księgowym,
  - firmom i zewnętrznym podmiotom wykonującym procesy będące częścią działań niezbędnych do zawarcia umowy z klientem.

#### **V. Czas przetwarzania danych**

Osobowe dane klienta, w tym dane wrażliwe przekazane na podstawie zgody, są przetwarzane przez IVS TRAVEL przez czas niezbędny do osiągnięcia celów wskazanych w punkcie III, tj. do czasu pełnego wykonania Umowy i zakończenia świadczenia Usługi. Po tym okresie IVS TRAVEL może przetwarzać dane klienta przez okres i w zakresie określonym przez prawo lub dla realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora danych, jak w punkcie 3, jednak nie dłużej niż przez 6 lat od ich zebrania. Dane nie wrażliwe przetwarzane na podstawie osobnej zgody będą przechowywane do momentu wycofania zgody.

#### **VI. Prawa osób, których dane dotyczą**

IVS TRAVEL zapewnia wszystkim klientom realizację praw podmiotów danych przyznanych przez RODO, w tym w szczególności:

1. Prawo dostępu do danych osobowych;
2. Prawo żądania poprawienia danych osobowych, które są nieprawidłowe, oraz prawo żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych,
3. Prawo do żądania usunięcia danych osobowych ("prawo do bycia zapomnianym"), gdy:
  - a) dane osobowe nie są już potrzebne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetworzone;
  - b) osoba, której dane dotyczą, wycofała zgodę, na której opiera się przetwarzanie, i nie ma innej prawnej podstawy do przetwarzania;
  - c) osoba, której dane dotyczą, sprzeciwi się przetwarzaniu;

- d) dane osobowe zostały nielegalnie przetworzone;
- e) dane osobowe muszą być usunięte w celu spełnienia obowiązku wynikającego z prawa;
- f) dane osobowe zostały zebrane w związku z ofertą usług społeczeństwa informacyjnego.

4. Prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, gdy:

- a) osoba, której dane dotyczą, kwestionuje poprawność danych osobowych;
- b) przetwarzanie jest nielegalne, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając zamiast tego ograniczenia ich wykorzystania;
- c) administrator danych już nie potrzebuje danych osobowych do przetwarzania, ale jest to konieczne dla osoby, której dane dotyczą, w celu ustalenia wniosku lub obrony przed roszczeniami;
- d) osoba, której dane dotyczą, sprzeciwiła się przetwarzaniu – do czasu ustalenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora mają pierwszeństwo przed podstawami sprzeciwu.

5. Prawo do przenoszenia danych osobowych, jeśli:

- a) przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub na podstawie umowy, i;
- b) przetwarzanie jest zautomatyzowane.

6. Prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, jeśli istnieją powody związane z szczególną sytuacją klienta, a przetwarzanie wynika z konieczności realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora.

#### **VII. Wycofanie zgody na przetwarzanie danych**

W zakresie udzielonej przez klienta zgody na przetwarzanie danych osobowych, klient ma prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

#### **VIII. Prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego**

W sytuacji, gdy klient uważa, że IVS TRAVEL przetwarza dane osobowe sprzecznie z przepisami RODO, klient ma prawo złożyć skargę do właściwego organu nadzorczego.

#### **IX. Przekazywanie danych osobowych do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego**

1. IVS TRAVEL może przekazywać dane osobowe do organizacji międzynarodowych oraz krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, dla których Komisja nie stwierdziła odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych. Przekazywanie danych odbywa się na podstawie standardowych klauzul umownych uzgodnionych z odbiorcą, których treść została przyjęta przez Komisję Europejską i zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych stosowane na rynku.

2. Jeśli ubiegasz się o wizę do:

- a) Australii - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Australia – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- b) Bahrajnu- IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Bahrajn – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- c) Kanady- IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Kanada – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego. Ponadto decyzja Komisji z dnia 20 grudnia 2001 r. stwierdziła, że przepisy obowiązujące w Kanadzie zapewniają odpowiedni poziom ochrony danych osobowych.
- d) Kambodży - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Kambodża – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.

- e) Egiptu - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Egipt – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- f) Indii - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Indie – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- g) Kenii - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Kenia – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- h) Mjanmy (Birma) - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Mjanma (Birma) – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- i) Omanu - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Oman – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- j) Sri Lanki - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Sri Lanka – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- k) Tanzanii - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Tanzania – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- l) Turcji - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Turcja – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- m) USA - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: USA – przekazywanie danych:
- c) jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego;  
i/lub
- d) odbywa się na podstawie standardowych klauzul umownych uzgodnionych z odbiorcą, treść których została przyjęta przez Komisję Europejską i zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych obowiązujące na rynku.
- n) Wietnamu - IVS TRAVEL przekazuje dane osobowe do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Wietnam – przekazywanie danych jest konieczne do wykonania umowy pośrednictwa wizowego.
- o) Zjednoczonych Emiratów Arabskich - przekazywanie danych odbywa się na podstawie standardowych klauzul umownych uzgodnionych z odbiorcą, treść których została przyjęta przez Komisję Europejską i zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych obowiązujące na rynku.
3. Klient ma prawo uzyskać kopię danych przekazanych przez IVS TRAVEL.

#### **X. Obowiązek podania danych osobowych**

Dostarczanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne. Dostarczenie danych jest warunkiem zawarcia umowy wizowej z IVS TRAVEL lub jest konieczne do osiągnięcia celów wynikających z uzasadnionych interesów IVS TRAVEL. Niepodanie wszystkich danych uniemożliwi zawarcie i wykonanie wskazanej umowy.

#### **§ 14.**

#### **Odstąpienie od Umowy**

1. Użytkownik będący konsumentem, który zawarł Umowę z IVS TRAVEL w zakresie świadczenia usług wizowych, może od niej odstąpić w ciągu 14 dni, bez podawania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
2. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy, jest ona uważana za niezawartą.
3. Jeśli Użytkownik złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy przed zaakceptowaniem oferty przez IVS TRAVEL, oferta przestaje być wiążąca.
4. Okres odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od daty wykonania Umowy, a w innych przypadkach od daty jej zawarcia.
5. Użytkownik może odstąpić od Umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy do IVS TRAVEL. Oświadczenie może być złożone na formularzu, którego wzór znajduje się w Załączniku nr 1 do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.
6. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem wskazanego okresu pocztą na adres biura IVS TRAVEL lub pocztą elektroniczną na adres: support@evisa.express
7. IVS TRAVEL potwierdza otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy poprzez e-mail wysłany do Użytkownika.
8. IVS TRAVEL niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od daty otrzymania oświadczenia wysłanego przez Użytkownika – konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwraca Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy.
9. IVS TRAVEL zwraca płatność używając tego samego sposobu płatności, który został użyty przez Użytkownika, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. IVS TRAVEL może zatrzymać zwrot otrzymanych płatności od konsumenta do momentu otrzymania zwróconego towaru lub do momentu przedstawienia przez Użytkownika dowodu na jego zwrot, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi pierwsze.
10. Postanowienia Regulaminu dotyczące konsumenta mają zastosowanie do osoby fizycznej zawierającej bezpośrednio umowę związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy treść umowy wskazuje, że nie ma ona charakteru zawodowego dla danej osoby, wynikającego w szczególności z przedmiotu jej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów dotyczących Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
11. Jeśli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po tym, jak konsument zażądał wykonania usługi, której świadczenie ma rozpocząć się przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, konsument jest zobowiązany do zapłacenia za usługi świadczone do momentu odstąpienia od umowy. Kwota płatności jest obliczana proporcjonalnie do zakresu świadczonej usługi, uwzględniając ceny lub wynagrodzenie ustalone w umowie.
12. W przypadku odstąpienia od umowy dotyczącej dostawy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Użytkownik jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz udostępniania jej osobom trzecim.
13. W przypadku odstąpienia od umowy, IVS TRAVEL może uniemożliwić Użytkownikowi dalsze korzystanie z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, w szczególności poprzez uniemożliwienie im dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta Użytkownika w tym zakresie.
14. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi w odniesieniu do umów:
  - a) dotyczących świadczenia usług, za które Użytkownik jest zobowiązany zapłacić cenę, jeśli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i wcześniejszą zgodą



Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem usługi, że po wykonaniu usługi przez IVS TRAVEL straci prawo do odstąpienia od umowy, a informacja ta została potwierdzona;

b) dotyczących dostawy treści cyfrowej nie dostarczanej na nośniku materialnym, za którą Użytkownik jest zobowiązany zapłacić cenę, jeśli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie usługi za wyraźną i wcześniejszą zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem usługi, że po wykonaniu usługi przez przedsiębiorcę straci prawo do odstąpienia od umowy, i potwierdził to, a przedsiębiorca dostarczył Użytkownikowi potwierdzenie.

#### **§ 15.**

##### **Faktury**

1. Na żądanie Użytkownika, IVS TRAVEL wystawia fakturę w związku z realizacją Umowy i wysyła ją na adres e-mail podany przez Użytkownika.
2. Użytkownik oświadcza, że wyraża zgodę na wystawienie faktury elektronicznej przez IVS TRAVEL zgodnie z obowiązującym prawem.

#### **§ 16.**

##### **Reklamacje i postanowienia końcowe**

1. Użytkownik może składać reklamacje dotyczące usług świadczonych przez IVS TRAVEL, zgodnie z Umową, poprzez:
  - a) wysłanie listu na następujący adres: IVS TRAVEL FZCO, IFZA Business Park, DDP, Premises Number 30577-001, Dubai Silicon Oasis, Zjednoczone Emiraty Arabskie
  - b) wysłanie e-maila na adres: [support@evisa.express](mailto:support@evisa.express)
  - c) kontakt telefoniczny pod numer: +44 2031 293 603
2. IVS TRAVEL rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i przesyła odpowiedź na adres nadawcy – Użytkownika. IVS TRAVEL zastrzega sobie prawo do wysłania prośby do osoby składającej reklamację w celu wyjaśnienia istotnych okoliczności dotyczących reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może być odpowiednio wydłużony z uwagi na czas oczekiwania na odpowiedź Użytkownika.
3. IVS TRAVEL ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn w dowolnym momencie, w szczególności gdy zmiany wynikają z przyczyn technicznych lub prawnych. IVS TRAVEL informuje Użytkowników o wprowadzonych zmianach, prezentując informacje na temat zmian na Serwisie, publikując zaktualizowany tekst Regulaminu oraz wysyłając wiadomości o zmianach w Regulaminie na adresy e-mail Użytkowników. Zmiany w Regulaminie wchodzi w życie w ciągu 14 dni od daty opublikowania informacji o nich na Serwisie wraz z zaktualizowanym tekstem Regulaminu. Istniejące postanowienia stosuje się do Umów zawartych przed datą aktualizacji.
4. Prawo Zjednoczonych Emiratów Arabskich jest prawem właściwym dla relacji wynikających z Umowy. Spory wynikające z Umowy podlegają jurysdykcji powszechnych sądów ZEA.

**Załącznik nr 1 - Oświadczenie o odstąpieniu od umowy  
(ten formularz należy wypełnić i zwrócić jedynie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)**

.....

(data)

.....

(Imię i Nazwisko Użytkownika)

.....

(Adres Użytkownika)

**IVS TRAVEL FZCO  
IFZA Business Park, DDP,  
Premises Number 30577-001,  
Dubai Silicon Oasis, United Arab Emirates**

Data zawarcia umowy: .....

### **Oświadczenie o odstąpieniu**

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług pośrednictwa wizowego.

.....

Podpis Użytkownika

(tylko w przypadku przesłania formularza w wersji papierowej)