



Regulamin usług świadczonych przez eTA Canada Magdalena Popławska z siedzibą w Katowicach przy ulicy Granicznej 63B/14, 40-018 Katowice w ramach serwisu internetowego www.etacanadaonline.com oraz w ramach telefonicznej obsługi klientów.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizator

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług pośrednictwa wizowego przez firmę eTA Canada Magdalena Popławska, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra właściwego ds. Gospodarki pod numerem NIP 6292311016, REGON 364590420, z siedzibą w Katowicach przy ulicy Granicznej 63B/14, 40-018 Katowice, zwanego dalej „Pośrednikiem”. Pośrednik jest właścicielem serwisu pośrednictwa wizowego www.etacanadaonline.com.

2. Kontakt

Pośrednik w celu ułatwienia Klientowi kontaktu, składania reklamacji wskazuje następujące dane: adres do korespondencji:

- ul. Graniczna 63b/14, 40 – 018 Katowice
- adres e-mail: payments@etacanadaonline.com
- strona internetowa: www.etacanadaonline.com
- numer telefonu: 737468482

3. Regulamin skierowany jest do Klienta, będącego Konsumentem, który nabywa usługi oferowane przez Pośrednika. Cena usługi rezerwacji wizowej to 77 zł brutto.

4. Zakres usług

Pośrednik świadczy usługi polegające na działaniach faktycznych związanych z realizacją, a także doręczeniem internetowej wizy kanadyjskiej podjętych przez Pośrednika w imieniu Klienta, ściśle według jego wskazań.

5. Definicje

Wiza - pisemne zezwolenie na przekroczenie granicy lub pobyt na terenie obcego państwa wydawane



cudzoziemcom (np. obywatelom RP) przez przedstawicielstwa dyplomatyczne lub konsularne (Wydziały Konsularne, Konsulaty Generalne) tegoż państwa.

O konieczności wymagania wizy przez dane państwo, decydują indywidualne umowy międzynarodowe między konkretnymi krajami lub organizacjami międzynarodowymi (np. Unia Europejska) i ma to charakter zmienny (nie jest ustalane "raz na zawsze").

Klient - osoba będąca Konsumentem, zawierająca umowę o świadczenie usług z Pośrednikiem,

Konsument – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonuje zamówienia usługi realizowanej przez Pośrednika niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową,

Regulamin – regulamin świadczenia usług przez Pośrednika w ramach serwisu internetowego www.etacanadaonline.com oraz w ramach telefonicznej obsługi klientów,

Umowa – umowa zawierana przez Konsumenta z Pośrednikiem na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.

Elektroniczny instrument płatniczy - każdy instrument płatniczy, w tym z dostępem do środków pieniężnych na odległość, umożliwiający posiadaczowi dokonywanie operacji przy użyciu elektronicznych nośników informacji lub elektroniczną identyfikację posiadacza niezbędną do dokonania operacji, w szczególności instrument pieniądza elektronicznego lub kartę płatniczą.

Karta płatnicza - karta identyfikująca wydawcę i upoważnionego posiadacza, uprawniającą do dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez bank lub instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytu - także do dokonania zapłaty z wykorzystaniem kredytu, w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1376, 1385, 1529, z 2013 r. poz. 777, 1036, 1289, 1567 z późn zm.).

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Umowa z Klientem o świadczenie usługi pośrednictwa wizowego zostaje zawarta po spełnieniu następujących warunków:

- 1) Klient złoży poprawnie wypełniony formularz zamówienia do Systemu Rezerwacji.
- 2) Zamówienie może zostać złożone online, poprzez wypełnienie formularza zamówieniowego w Systemie Rezerwacji dostępnym za pośrednictwem serwisu internetowego www.etacanadaonline.com lub telefonicznie. W przypadku zamówienia online Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia drogą elektroniczną lub telefonicznie.
- 3) Warunkiem poprawnego złożenia zamówienia jest podanie prawdziwych danych Klienta.

2. Po otrzymaniu zamówienia Pośrednik może kontaktować się z Klientem celem zweryfikowania jego danych osobowych.



3. Zawarcie umowy następuje poprzez wniesienie przez Klienta za pomocą przelewu tradycyjnego lub elektronicznym instrumentem płatniczym wpłaty równej 100% wartości zamówienia, obejmującej opłatę konsularną oraz prowizję Pośrednika. Brak wniesienia opłaty traktowany jest jako rezygnacja z wcześniejszego zgłoszenia.
4. Całkowity koszt uzyskania wizy to kwota 77 zł brutto.
5. Płatność uważa się za zrealizowaną po wpłynięciu środków na konto Pośrednika.
6. Maksymalny czas otrzymania wizy elektronicznej drogą mailową to 72 godziny od momentu zrealizowania płatności. Co do zasady wiza powinna być dostępna na wskazanym adresie mailowym w dniu wpłynięcia środków pieniężnych na konto Pośrednika. Wiza nie jest papierowa, nie trzeba jej drukować- jest przypisana do numeru paszportu wskazanego podczas rezerwacji. Lista Państw które wymagają posiadania wizy elektronicznej po 16.03.2016 znajduje się na stronie Pośrednika - www.etacanadaonline.com.
7. Jeżeli Klient poda nieprawidłowe dane kontaktowe (adres e-mail) i w konsekwencji Pośrednik nie będzie miał możliwości kontaktu z Klientem, wizę uznaje się za doręczoną, jeżeli tylko zostanie wysłana przez Pośrednika na adres e-mail podany przez Klienta.

III. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG POŚREDNICTWA WIZOWEGO

1. Usługa jest świadczona na podstawie zlecenia Klienta. Złożenie zlecenia jest jednoznaczne z udzieleniem Pośrednikowi pełnomocnictwa do posługiwania się przekazanymi dokumentami w zakresie niezbędnym do wykonania usługi konsularnej.
2. Usługi konsularne są świadczone za pośrednictwem rządowej strony internetowej Kanady – <http://www.cic.gc.ca/>
3. W zleceniu Klient zobowiązany jest złożyć wszystkie niezbędne dokumenty, konieczne do wykonania usługi pośrednictwa oraz podać adres i numer telefonu, pod którym Pośrednik będzie się kontaktował z Klientem.
4. Pośrednik informuje o niezbędnych dokumentach za pośrednictwem strony internetowej www.etacanadaonline.com, a także udziela informacji drogą mailową i telefoniczną.
5. Klient zobowiązany jest do udzielenia Pośrednikowi wszelkich niezbędnych pełnomocnictw w celu wykonania zleconej usługi.



-
6. Zakazuje się dostarczania przez Klienta dokumentów uzyskanych z naruszeniem prawa. Klient oświadcza, akceptując niniejszy regulamin, że jest uprawniony do przekazywania Pośrednikowi wszystkich przesyłanych przez siebie dokumentów.
 7. Pośrednik zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów w przypadku zapytania ze stron ambasady.
 8. Pośrednik zastrzega sobie możliwość wstrzymania realizacji zlecenia, gdyby otrzymane od Klienta dokumenty wzbudzały wątpliwości, co do swojej autentyczności lub zgodności z właściwymi przepisami. O wstrzymaniu działań z tej przyczyny Pośrednik niezwłocznie poinformuje Klienta.
 9. Pośrednik informuje, że przedstawicielstwa dyplomatyczne i urzędy konsularne mogą odmownie rozpatrzyć wniosek Klienta bez podania przyczyny, niezależnie od tego, czy Pośrednik dochował należytej staranności przy wykonywaniu usługi konsularnej.
 10. Wiza zostaje wystawiona w formie elektronicznej, przypisanej do wskazanego podczas rezerwacji paszportu.
 11. Zarezerwowana wiza elektroniczna zostaje dostarczona na wskazany adres poczty elektronicznej podczas zakładania rezerwacji.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POŚREDNIKA

1. Pośrednik nie gwarantuje pomyślnego rezultatu usługi konsularnej, ani też wykonania jej w ustalonym terminie. Zobowiązanie Pośrednika wobec Klienta jest zobowiązaniem starannego działania, a nie rezultatu,
2. Pośrednik nie ponosi odpowiedzialności w przypadku odmowy udzielenia wizen lub zmiany jej warunków z przyczyn niezależnych od Pośrednika. W takim przypadku Pośrednik nie zwraca uiszczonej na jego rzecz prowizji,
3. Pośrednik nie ponosi odpowiedzialności wynikającej z udzielenia przez Klienta informacji błędnych lub niezgodnych z rzeczywistością.

V. PŁATNOŚĆ



1. Klient wybiera dogodną dla siebie formę płatności:

1) płatność elektronicznym instrumentem płatniczym:

- Użytkownik systemu rezerwacji wizy elektronicznej dokonuje zakupu posługując się kartą płatniczą VISA, Eurocard, Mastercard, Diners Club, American Express lub innym instrumentem płatniczym o którym mowa w ustawie o usługach płatniczych. (Dz. U. 2011 nr 199 poz. 1175 z późn. zm.),
- Transakcja zakupu z wykorzystaniem elektronicznych instrumentów płatniczych jest transakcją bezpieczną,
- Wybierając jako formę płatności "karta płatnicza", Użytkownik zobowiązany jest wypełnić w kwestionariuszu osobowym Systemu Rezerwacji pola definiujące dane używanej przez niego karty płatniczej (takie jak: rodzaj karty, numer karty oraz data ważności). Po zgłoszeniu rezerwacji karta płatnicza jest automatycznie autoryzowana przez System Rezerwacji obciążana kwotą należną za zakupione wizę elektroniczną. Uwaga! Podanie błędnych danych karty płatniczej (np. błędny numer lub data ważności) spowoduje odrzucenie zapytania przez System Rezerwacji,
- Obciążenie karty płatniczej następuje w dwóch transakcjach, cena za wizę elektroniczną netto pobierana jest przez rząd Kanady, kwota za opłatę transakcyjną pobierana jest przez Pośrednika. Pośrednik zastrzega możliwość pobrania należności jedną transakcją.

2) płatność przelewem, na rachunek podany przez Pośrednika.

VI. WYSTAWIANIE FAKTUR I SPOSÓB ICH DORĘCZENIA

1. Za usługi zakupione w eTA Canada Magdalena Popławska za pośrednictwem strony internetowej www.etcacanadaonline.com lub telefonicznie wystawiona zostanie faktura elektroniczna. Dokonując zakupu i akceptując niniejszy Regulamin - Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych w rozumieniu w art. 2 pkt 32 stosownie do art. 106 ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054 z późn. zm),

2. Faktury elektroniczne za usługi doręczane będą na adres poczty elektronicznej wskazany w kwestionariuszu osobowym Systemu Rezerwacji lub podany w procesie zakupu drogą telefoniczną,

3. W przypadku dokonywania rezerwacji usług dla więcej niż jednego Klienta, na wypadek niewskazania nabywcy, na rzecz którego ma być wystawiona faktura, zostanie ona wystawiona na dane pierwszego z Klientów rezerwacji wieloosobowej i przesłana na adres poczty elektronicznej wskazany w trakcie rezerwacji.



VII. REKLAMACJA USŁUG

1. W przypadku, gdy Konsument uważa, że sposób realizacji usługi nie jest zgodny z umową lub też ma inne zastrzeżenia dotyczące sposobu wykonania usługi, ma on prawo do złożenia reklamacji,

2. Reklamacje można zgłaszać drogą mailową na adres: payments@etacanadaonline.com w terminie 14 dni od dnia wykonania usługi lub też od dnia, w którym zgodnie z umową stron usługa miała być wykonana. Reklamacja winna zawierać oznaczenie Klienta (imię, nazwisko jak i uczestnika, ulica, nr domu, nr mieszkania, telefon kontaktowy, – tak by Pośrednik mógł zidentyfikować osobę składającą reklamację), nazwę usługi, której dotyczyła umowa i opis zastrzeżeń co do sposobu wykonania usługi. Reklamacje będą rozstrzygane w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji i w tym terminie Klient otrzyma odpowiedź na złożoną przez niego reklamację,

3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - <http://www.uokik.gov.pl>,

4. Klient będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

1) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej,

2) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214),



3) Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich),

5. Sądem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów z Konsumentem, a związanych w wykonywaniu umów zawartych na podstawie niniejszego Regulaminu, jest właściwy rzeczowo i miejscowo sąd według przepisów postępowania cywilnego,

6. Konsumentów obowiązuje regulamin w brzmieniu obowiązującym w dacie dokonywania zakupu określonej usługi.

VIII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Konsumentowi, przysługuje na podstawie art. 27 Prawa konsumenckiego prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych w art. 35 Prawa konsumenckiego,

2. Klient ma prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w ustawowym terminie i nie później niż 14 dni od dnia zawarcia umowy, nie dotyczy to usług, które są już w trakcie realizacji.

3. Odstąpienie od umowy nie może nastąpić po wypełnieniu przez Pośrednika wniosku o wizę elektroniczną dostępnego na stronie internetowej <http://www.cic.gc.ca/>,

4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia na adres mailowy Posrednika, przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może wyglądać jak poniżej:

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

eTA Canada Magdalena Popławska

ul. Graniczna 63b/14

40 – 018 Katowice

adres e-mail poland@etacanadaonline.com

numer telefonu 737468482



Janiniejszym informuję
o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi.....

.....
Data zawarcia umowy to.....

Imię i nazwisko konsumenta.....

Adres.....

.....
Data.....

Podpis Klienta.....

(tylko w przypadku, gdy formularz przesyłany jest w wersji papierowej),

5. Pośrednik ma obowiązek niezwłocznie przesłać Konsumentowi potwierdzenie otrzymania odstąpienia od umowy złożonego drogą elektroniczną,

6. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą,

7. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, Pośrednik zwraca Klientowi otrzymane od niego płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni, od dnia w którym doręczono Pośrednik oświadczenia o wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy.

IX. DANE OSOBOWE

1. Pośrednik na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) w związku z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.) jako administrator danych jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych Klientów w celu korzystania z usługi i zawarcia umowy, rozliczenia umowy (rachunkowym), rozpatrzenia reklamacji w przypadku jej złożenia przez Klienta, wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi, a także w celach archiwizacyjnych,

2. Klient wyraża zgodę na przechowywanie swoich danych osobowych w bazie danych Pośrednika,

3. Klient w celu prawidłowego rozstrzygnięcia reklamacji powinien podać co najmniej następujące dane osobowe: imię, nazwisko, ulica, nr domu, nr mieszkania, telefon kontaktowy,

4. Klient ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, oraz uzasadnionego żądania ich usunięcia,



5. Dane osobowe są przetwarzane z zachowaniem środków technicznych i organizacyjnych zapewniające ochronę przetwarzanych danych zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach o ochronie danych osobowych, w tym rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024),

6. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu świadczenia usługi drogą elektroniczną oraz wykonania umowy, czy rozpatrzenia reklamacji.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zawarcie umowy jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu,

2. eTA Canada Magdalena Popławska zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w treści Regulaminu – przy zachowaniu zasady, iż Klienta obowiązuje Regulamin zaakceptowany przez niego w trakcie rezerwacji i umożliwienie Klientom dostępu do archiwalnych wersji regulaminów. Każdy Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed dokonaniem rezerwacji i jest każdorazowo związany postanowieniami Regulaminu z chwili dokonywania rezerwacji i zakupu wizy elektronicznej,

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie poniższe uregulowania prawne:

- ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 Nr 133 poz. 883)
- kodeks cywilny (art. 556- 576, Dz.U. 18 maja 1964 Nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami)
- ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.)

4. Klient ma możliwość zapoznania się z ustawą z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w której mowa o kodeksie dobrych praktyk (art.2 pkt 5) na stronie internetowej: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20071711206>.