

# Warunki wycieczek i płatności

## 1. Organizator podróży

1.1. W ramach umowy agencji WM oferują do sprzedaży w swoim imieniu i na swoją rzecz imprezy turystyczne z edycji polskiej oraz edycji zagranicznych katalogu Club Med\*. Obowiązujące ceny, informacje i opisy wycieczek zawarte są w aktualnym polskojęzycznym katalogu wydanym przez WM.

1.2. WM są wyłącznym przedstawicielem Club Med. na terytorium Polski. Dotyczy to zarówno biur turystycznych jak i Klientów indywidualnych i korporacyjnych.

1.3. Umowy o wycieczkę mogą być zawierane bezpośrednio przez WM jak i za pośrednictwem upoważnionych przez WM Agencji.

## 2. Umowa o wycieczkę

Umowa o wycieczkę obejmuje usługi turystyczne, świadczone w wiosce turystycznej należącej do sieci Club Med, na które to usługi składają się usługi hotelarskie oraz inne usługi turystyczne świadczone zgodnie z opisem katalogowym dotyczącym danej wioski turystycznej. Umowa o wycieczkę nie obejmuje usług dodatkowych takich jak dojazd, transfer.

2.1. Dokonując rejestracji zarówno w WM jak i w Agencji, Klient składa WM ofertę zawarcia wiążącej umowy o wycieczkę. Dokonanie skutecznej rejestracji wymaga zachowania formy pisemnej i winno zawierać następujące informacje i dane:– dane osoby dokonującej rejestracji (imię, nazwisko, adres, telefon kontaktowy),

a) wskazanie oferty z edycji polskiej katalogu,  
b) data rozpoczęcia i zakończenia wycieczki (przy czym za datą rozpoczęcia wycieczki uważa się pierwszy dzień pobytu w wiosce od godziny 15, zaś za datę zakończenia wycieczki uważa się ostatni dzień pobytu w wiosce do godz 10)

c) dane osób (Uczestników), które mają korzystać z usług objętych umową o wycieczkę (imiona, nazwiska, w przypadku dzieci podanie ich wieku oraz informacji czy przebywają pod opieką rodzica, opiekuna prawnego, innej osoby)  
d) ewentualnie dane innych uczestników  
e) cenę\*

f) adres, na który mają być kierowane zawiadomienia

2.2. Klient dokonując rejestracji innych uczestników, w tym zakresie działa jako pełnomocnik tych osób i za złożone i przyjęte w ich imieniu oświadczenia woli o zawarciu umowy przyjmuje taką samą odpowiedzialność jak za własne zobowiązania.

2.3. Zawarcie wiążącej umowy o wycieczkę następuje poprzez przyjęcie oferty, o której mowa w pkt. 2.2 przez WM. Przyjęcie oferty polega na jej rejestracji i nie wymaga żadnej innej szczególnej formy. O dokonaniu rejestracji przez WM Klient jest informowany w formie pisemnej poprzez potwierdzenie rejestracji. Potwierdzenie rejestracji winno zawierać wszystkie elementy i dane zawarte w ofercie.

2.4. Jeśli nadesłana, przez WM, treść potwierdzenia rejestracji odbiega od treści rejestracji, potwierdzenie rejestracji stanowi nową ofertę, wiążącą WM przez 7 dni. Na podstawie takiej nowej oferty umowa zostaje zawarta, jeśli Klient wyrazi wobec WM zgodę w formie pisemnej w określonym powyżej terminie, tj. przez 7 dni.

## 2.5. Warunki i terminy płatności.

a) Przy odbiorze potwierdzenia rejestracji Klient wpłaca z góry **30% ceny pobytu (zaliczkę)**, którą to kwotę zalicza się na poczet zapłaty kosztów wycieczki.

b) Pozostałą część ceny wycieczki Klient zobowiązuje się zapłacić najpóźniej na **35 dni przed terminem rozpoczęcia wycieczki**.

c) Dokument podróży, uprawniający Klienta do korzystania z usług wioski turystycznej w zakresie objętym umową o wycieczkę, wydaje Klientowi WM lub Agencja po zaplaceniu pełnej ci ceny wycieczki.

**Uwaga: Ceny podane w tabelach przy prezentacji klubu przeliczane są z (Euro) wg kursu z dnia płatności.\*\***

**Ceny podane w tabelach dotyczą osoby dorosłej (lub dziecka od skończonych 12 lat) w pokoju standardowym 2 lub 3-osobowym.**

## 3. Usługi CM

Standardowy zakres usług oferowanych przez daną wioskę turystyczną CM sprecyzowany jest w katalogu CM oraz w pisemnym potwierdzeniu rejestracji. Zmiana zakresu usług świadczonych przez daną wioskę CM lub zakresu praw i obowiązków stron umowy o wycieczkę wymaga pisemnego potwierdzenia WM.

## 4. Zmiany w zakresie usług

Z powodu zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności CM może być zmuszony do zmian opisanych w katalogu usług (data otwarcia i zamknięcia wioski). WM o zmianie opisanych w katalogu usług niezwłocznie powiadamia swoich bezpośrednich Klientów oraz Agencje. Na Agencje ciąży obowiązek niezwłocznego zawiadomienia Klienta. Klient może zaproponować zmiany zaakceptować lub odstąpić od umowy

bez ponoszenia kosztów rezygnacji. Oświadczenie Klienta o akceptacji zmiany zakresu usług lub o odstąpieniu od umowy wymaga zachowania formy pisemnej i winno zostać złożone najpóźniej w terminie 2 dni od otrzymania przez Klienta zawiadomienia o zmianie opisanych w katalogu usług. Bezskuteczny wpływ powyższego terminu rozumiany jest jako odstąpienie przez Klienta od umowy bez ponoszenia kosztów rezygnacji.

## 5. Wycofanie wioski ze sprzedaży

Z powodu zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności CM może być zmuszony do wycofania danej wioski turystycznej ze sprzedaży. W takiej sytuacji WM lub Agencja natychmiast powiadomi o tym fakcie Klienta, przedstawiając nową ofertę możliwie najbardziej zbliżoną do poprzednio wybranej przez Klienta. Klient może wedle swego wyboru:

a) przyjąć nową ofertę pobytu w innej wiosce turystycznej, przy czym w przypadku gdy proponowana oferta jest droższa od pierwotnie zarezerwowanej – Klient nie dopłaca różnicy w cenie, zaś w przypadku gdy oferta proponowana jest tańsza od pierwotnie zarezerwowanej – Klientowi zwracana jest różnica w cenie;

b) zrezygnować z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. Klient w terminie 6 dni od daty otrzymania zawiadomienia winien złożyć pisemne oświadczenie WM o dokonany wybórze. Bezskuteczny wpływ powyższego terminu uznawany jest za rezygnację Klienta z imprezy – w takim wypadku Klient otrzymuje w terminie 7 dni zwrot kwot dotychczas uiszczonych tytułem ceny wycieczki.

## 6. Maloletni

6.1. Maloletni (to jest osoby, które nie ukończyły 18 lat) mogą korzystać z usług wioski tylko wtedy, gdy towarzyszy im co najmniej jeden z rodziców lub prawny opiekun.

6.2. **O znizce dla maloletniego decyduje wiek maloletniego w dniu rozpoczęcia wycieczki.**

6.3. Jeżeli opiekunem maloletniego podczas wycieczki jest inna osoba dorosła niż rodzic lub prawny opiekun, konieczne jest imienne wskazanie opiekuna maloletniego oraz osobiste wyrażenie zgody na wyjazd maloletniego i osobę opiekuna przez rodziców maloletniego lub jego opiekuna prawnego. Oświadczenie winno zostać złożone osobiście przed Agentem lub WM lub też w formie notarialnej.

7. Przepisy paszportowe, wizowe i związane z ochroną zdrowia 7.1. Każdy Klient winien posiadać paszport ważny co najmniej 6 miesięcy licząc od daty rozpoczęcia wycieczki.

7.2. W przypadku, kiedy program wycieczki przewiduje pobyt w krajach, z którymi Polski nie łączy umowy o turystyce bezwizowej, Klient winien posiadać stosowną wizę.

7.3. WM nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku nie wypuszczenia Klienta na teren danego kraju na skutek decyzji władz imigracyjnych, celnych oraz innych władz uprawnionych do wydania takiej decyzji.

7.4. Dane Klienta w paszporcie powinny zgadzać się z danymi zawartymi na voucherze i bilecie lotniczym.

7.5. Klient jest obowiązany stosować się do przepisów migracyjnych, paszportowych oraz sanitarnych, obowiązujących w państwach, granice których przekracza w związku z wycieczką, o których zostanie poinformowany przez WM przy podpisywaniu umowy.

## 8. Gwarancja/ Odpowiedzialność WM

8.1. Jeśli usługi objęte umową o wycieczkę nie były świadczone w sposób określony i zagwarantowany umową oraz jeśli CM nie podjął działań mających na celu wykonanie usług zgodnie z ofertą, Klient może żądać zwrotu części zapłaconej ceny wycieczki. Zarzuty niewłaściwej jakości usług wymagają dla celów dowodowych uzyskania pisemnego zaświadczenia miejscowego kierownictwa CM. Klient obowiązany jest jednak do poniesienia części kosztów umowy o wycieczkę, która odnosi się do wykorzystanych przez niego usług, jeśli usługi te były obiektywnie należytej jakości. Roszczenie o zwrot części ceny wycieczki w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa powyżej, musi być zgłoszone w formie pisemnej WM w ciągu miesiąca od zakończenia wycieczki.

8.2. Obowiązek podjęcia działań dla przeciwdziałania szkodziw. W przypadku zaistnienia zakłóceń w usługach, Klient (Uczestnik) powinien w miarę swych możliwości udzielić pomocy dla uniknięcia lub ograniczenia ewentualnej szkody.

**Klient (Uczestnik) powinien przede wszystkim niezwłocznie zgłosić miejscowemu kierownictwu wioski swoje sprzeżenia i skargi tak aby można było podjąć w odpowiednim czasie działania mające na celu wykonanie usług zgodnie z ofertą.** Kierownictwo wioski ma wówczas obowiązek możliwie najszybciej zastosować właściwy i skuteczny sposób działania mającego na celu wykonanie usług zgodnie z ofertą. Jeśli Klient nie przedstawia swych uwag i skarg na jakość usług, to w przypadku zgłoszenia przez niego roszczeń o odszkodowanie lub zgłoszenia roszczeń, o których mowa w pkt. 8.2, takie zachowania Klienta (Uczestnika) traktowane będą jako przychylenie się do szkody przez zaniedbanie. **Na żądanie Klienta (uczestnika) miejscowe kierownictwo wioski zobowiązane jest sporządzić notatkę o zgłoszeniu poszczególnych skarg.**

8.3. Niezależnie od przyczyn niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, w tym w skutek zaistnienia siły wyższej, WM dołoży wszelkich starań w celu udzielenia poszkodowanemu Klientowi pomocy w miarę posiadanych w danych okolicznościach możliwości.

## 9. Ograniczenie odpowiedzialności

9.1. Odpowiedzialność WM za szkody ograniczona jest do **dwukrotnej wartości wycieczki, przy czym ograniczenie to nie ma zastosowania w odniesieniu do szkody na osobie.**

9.2. WM nie ponoszą odpowiedzialności za nie wywiązanie się z umowy w zakresie usług dodatkowych, świadczonych przez **podmioty trzecie**, inne niż CM (np. wycieczki, których nie jest organizatorem, zajęcia sportowe i rekreacyjne poza wioską turystyczną), które w opisie wycieczki zostały wyraźnie oznaczone jako usługi wykonywane przez podmioty trzecie, inne niż CM.

9.3. WM nie ponoszą odpowiedzialności:

a) w przypadku nie wypuszczenia Klienta na teren danego kraju na skutek decyzji władz imigracyjnych, celnych oraz innych władz uprawnionych do wydania takiej decyzji  
b) za szkody, zmiany programu, odwołanie imprezy, niedogodności zaistniałe w trakcie trwania wycieczki – a wynikiem z przyczyn od niego całkowicie niezależnych, takich jak np. warunki atmosferyczne, decyzje władz, strajki, zamieszki i inne okoliczności kwalifikowane jako działania „siły wyższej” lub leżące po stronie Klienta albo osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć pomimo dołożenia najlepszej staranności;

c) bagaż zagubiony bądź uszkodzony przez przewoźnika, którym to przewoźnikiem nie obsługiwały się WM przy organizacji wycieczki –w takim przypadku Klient w sprawie odszkodowania winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika;

d) za działania podmiotów trzecich podjęte wobec Klienta na skutek jego działań niezgodnych z obowiązującymi przepisami (w tym regulacjami porządkowymi, np. dotyczącymi zachowania ciszy nocnej);

e) utratę, pieniądze, dokumentów, przedmiotów wartościowych, które nie zostały oddane do depozytu lub umieszczone w miejscu przeznaczonym do ich przechowywania;

f) za skutki wypadku dla Klienta z faktu nie zgłoszenia się na odlot samolotu w zakreślonym terminie oraz zbyt późniejszy przybycia Klientów na miejsce którejkolwiek ze zbiorów niezawinionego przez WM;

g) za szkody wyrządzone przez Klientów podczas trwania wycieczki.

## 10. Rezygnacja, zmiana rejestracji, zmiana osoby

### 10.1. Rezygnacja

Przed terminem rozpoczęcia wycieczki Klient może w każdym czasie zrezygnować z wycieczki. Rezygnacja winna zostać złożona WM w formie **pisemnej**. W przypadku rezygnacji przez Klienta umowa o wycieczkę ulega rozwiązaniu. W takim wypadku WM przysługujące roszczenie o odszkodowanie umowne z uwagi na obciążające WM koszty rezygnacji z wycieczki i usług CM. Odszkodowanie za rezygnację z wycieczki ustalone jest w kwocie odpowiadającej wysokości faktycznie poniesionych przez WM kosztów związanych z organizacją wycieczki i wynosi w przypadku rezygnacji:

a) **• Do 30 dnia przed rozpoczęciem pobytu –50 Euro (od osoby)\*\***  
**• Od 29 do 21 dnia przed rozpoczęciem pobytu – 30% ceny**  
**• Od 20 do 8 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50% ceny  
**• Od 7 do 3 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 80% ceny  
**• Na mniej niż 3 pełne doby** przed rozpoczęciem pobytu 100% ceny

Pobyty w wysokim sezonie- 2 ostatnie tygodnie grudnia (Święta Bożego Narodzenia oraz Nowy Rok) oraz pierwszy tydzień stycznia, objęte są następującymi kosztami rezygnacji :  
b) **• Do 60 dnia** przed rozpoczęciem pobytu –50 Euro (od osoby)\*\*  
**• Od 59 do 30 dnia** przed rozpoczęciem w pobytu– 30% ceny  
**• Od 29 do 8 dnia** przed rozpoczęciem pobytu– 50% ceny  
**• Od 7 dnia jak w punkcie 10.1 a**

Na pisemne żądanie Klienta WM przedstawia w terminie siedmiu dni indywidualne wyliczenie rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z rezygnacją Klienta. Rezygnację uznaje się za złożoną z chwilą otrzymania oświadczenia Klienta o rezygnacji. Jeżeli Klient dokonał wpłaty na rzecz WM, to odszkodowanie potrącać jest z dokonanej wpłaty, przy czym WM przysługuje prawo występowania z roszczeniem do Klienta o ewentualna wpłatę brakującej części odszkodowania. Zapłata odszkodowania nie zwalnia Klienta z obowiązku pokrycia ewentualnych roszczeń osób trzecich (np. przewoźników) powstałych w związku z rezygnacją z wycieczki, o ile usługi osób trzecich nie wchodziły w skład imprezy.

## 10.2. Zmiana rezerwacji na prośbę Klienta (zmiana terminu wycieczki, wioski, uczestników)

W razie jakiegokolwiek zmiany rezerwacji WM doliczają dodatkowo do wszystkich kosztów usług świadczonych przez strony trzecie (np. transport) lub powstałych przez zmianę rezerwacji (np. dopłata do pokoju 2-osobowego, zajmowanego tylko przez jedną osobę) opłatę w wysokości kosztów ponoszonych przez WM w związku ze zmianą rezerwacji i wynosi w przypadku zmiany:

**• Do 30 dnia** przed rozpoczęciem pobytu– równowartość 35 Euro\*\* od osoby.  
**• Od 29 do 21 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – równowartość 100 Euro\*\* od osoby  
**• Od 20 do 8 dnia** – przed rozpoczęciem pobytu – 30% ceny  
**• Od 7 do 3 dnia** przed rozpoczęciem – 80% ceny  
**• Na mniej niż 3 pełne dni** przed rozpoczęciem pobytu – **100% ceny**

Na pisemne żądanie Klienta WM przedstawi w terminie siedmiu dni indywidualne wyliczenie rzeczywiście poniesionych kosztów w związku ze zmianą rezerwacji przez Klienta.

### 10.3. Zmiana uczestników.

Jeżeli zmiana dotyczy tylko zmiany osoby (w grupie innych osób zarejestrowanych razem), Agent może dokonać takiej zmiany w każdej chwili, przy czym zmiana taka wiąże się opłatą równą opłacie ponoszonej przez WM w związku ze zmianą uczestnika, tj. kwotą **35 Euro** od każdej osoby, pod warunkiem, że:

• nowa osoba spełnia te same warunki wiekowe co poprzednia (osoba dorosła zastępuje osobę dorosłą a osoba maloletnia zastępuje osobę maloletnią, przy czym w przypadku kiedy ze względu na wiek osoby maloletniej Klientowi przysługuje prawo do znizki nowa osoba musi spełniać kryteria wiekowe uprawniające do znizki).  
• całość rejestracji nie ulega zmianie (dotyczy w szczególności wyboru wioski, terminu pobytu, typu pokoju)

Na pisemne żądanie Klienta WM przedstawi w terminie siedmiu dni indywidualne wyliczenie rzeczywiście poniesionych kosztów w związku ze zmianą osoby biorącej udział w imprezie.. MN muszą zostać poinformowani o takiej zmianie przed wyjazdem. W przeciwnym razie, jeśli zamiast zgłoszonego wcześniej Uczestnika lub Klienta przybędzie osoba inna niż zarejestrowana pierwotnie, ceny wycieczki w odniesieniu do przybyłej osoby do wioski pobiera się ponownie. Wycofanie się osoby objętej początkową rejestracją podlega zasadom określonym pkt.10.1.

## 11. Niewykorzystanie usługi

Jeżeli Klient (uczestnik) nie weźmie udziału w wycieczce (bez uprzedniego i zgodnego z niniejszymi warunkami wycofania się) lub nie wykorzysta części usług wycieczki z przyczyn, za które WM nie ponosi odpowiedzialności, WM pobiera opłatę równą poniesionym przez WM kosztom zorganizowania wycieczki lub tych części usług wycieczki, których Klient nie wykorzystał. Dotyczy to także przypadku, gdy Klient nie zapłacił pełnej ceny wycieczki.

**12. Odмова wykonania usług objętych umową przez CM** WM oświadcza, iż CM może odmówić wykonania usług objętych umową jeśli Klient (uczestnik) swym zachowaniem zakłóca porządek oraz narazi uczestników wycieczki na niedogodności i szkody i pomimo ostrzeżenia udzielonego przez CM zachowanie swego nie zmienia, albo jeśli narusza umowę w takim stopniu, że odmowa świadczenia usług objętych umową i/lub jej rozwiązanie ze skutkiem natychmiastowym jest obiektywnie uzasadnione. W razie rozwiązania umowy w tym trybie, WM zachowują prawo do otrzymania ceny wycieczki, z tym jednak, że od ceny odejmuje się wartość zaoszczędzonych wydatków.

13. Rozwiązanie umowy z uwagi na nadzwyczajne okoliczności (force majeure)

Jeśli wycieczka staje się niebezpieczna lub utrudniona z powodu działania siły wyższej, której nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy i której nie można było zapobiec, umowę może rozwiązać zarówno WM, jak i Klient.

Jeżeli wykonanie obowiązków którejkolwiek ze stron (tej umowy) jest opóźnione lub uniemożliwione w całości lub części przez czynniki zupełnie od strony niezależne jak np. powódź, epidemia, wojna, akt terroru, brak prądu lub inne zdarzenia kwalifikowane jako siła wyższa, strona zostaje zwolniona i usprawiedliwiona z niewykonania niemożliwych do zrealizowania usług, bez konieczności wypłacenia odszkodowania.

## 14. Postanowienia ogólne

14.1. Program pobytu w wiosce, ceny i usługi podaje się według stanu z dnia wydrukowania katalogu lub innych oficjalnych materiałów informacyjnych. Oczywiste błędy drukarskie i obliczeniowe uprawniają do jednostronnej zmiany poszczególnych warunków umowy.

14.2. Podane w katalogu itp. oferowanych przez podmioty będące stronami trzecimi) są tylko cenami przybliżonymi. O aktualne ceny należy pytać na miejscu.

14.3. Ceny podane w katalogu są cenami brutto.

Data i czytelny podpis agenta

\* ceny wszystkich ofert z katalogu anglojęzycznego można każdorazowo uzyskać u konsultanta WM (z systemu rezerwacyjnego)

\*\* równowartość w złotych polskich kwot podanych w EURO obliczana jest z zastosowaniem kursu pieniądze-sprzedż Banku Milenium z daty wystawienia faktury.

Przy płatności kartą kredytową, Club Med lub Agent ma prawo pobrać 2% opłatę transakcyjną. Takiej opłaty nie ma w przypadku karty płatniczej, przelewu, czeku lub gotówki.

Data i czytelny podpis Klienta