

Warunki wycieczek i płatności

1. Organizator podróży

1.1. W ramach umowy agencyjnej WzK oferuje 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 WzK.

1.2. WzK 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 WzK jak i za pośrednictwem upoważnionych przez WzK 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 WzK jak i w Agencji, Klient składa WzK 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 przebywać będą 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 WzK. Przyjęcie oferty polega na jej rejestracji i nie wymaga żadnej innej szczególnej formy. O dokonaniu rejestracji przez WzK 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 WzK, treść potwierdzenia rejestracji odbiega od treści rejestracji, potwierdzenie rejestracji stanowi nową ofertę, wiążącą WzK przez 7 dni. Na podstawie takiej nowej oferty umowa zostaje zawarta, jeśli Klient wyrazi wobec WzK 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 WzK lub Agencja po zapłaceniu pełnej ci ceny wycieczki.

Uwaga: Ceny podane w tabelach przy prezentacji pluku 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 WzK.

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). WzK o zmianie opisanych w katalogu usług niezwłocznie powiadomi swoich bezpośrednich Klientów oraz Agencje. Na Agencje ciąży obowiązek niezwłocznego zawiadomienia Klienta. Klient może zaproponowane 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 odstępnie 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 WzK 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 WzK o dokonany wybór. Bezskuteczny wpływ powyższego terminu uznawany jest za rezygnację Klienta z imprezy – w takim wypadku Klient otrzymuje w terminie 7 dni zwrot kwot dotychczas uzysczonych tytułem ceny wycieczki.

6. Małoletni

6.1. Małoletni (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 małoletniego decyduje wiek małoletniego w dniu rozpoczęcia wycieczki.**

6.3. Jeżeli opiekunem małoletniego podczas wycieczki jest inna osoba dorosła niż rodzic lub prawny opiekun, konieczne jest imienne wskazanie opiekuna małoletniego oraz osobiste wyrażenie zgody na wyjazd małoletniego i osobę opiekuna przez rodziców małoletniego lub jego opiekuna prawnego. Oświadczenie winno zostać złożone osobiście przed Agentem lub WzK 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 powrotu do kraju .

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

7.3. WzK nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku nie wpuszczenia 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 WzK przy podpisywaniu umowy.

8. Gwarancja/ Odpowiedzialność WzK

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 usługi 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 WzK w ciągu miesiąca od zakończenia wycieczki.

8.2. Obowiązek podjęcia działań dla przeciwdziałania szkodzie. 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 spostrzeżenia 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 będzie jako przyzyczenie 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, WzK dołoży wszelkich starań w celu udzielenia poszkodowanemu Klientowi pomocy w miarę posiadanych w danych okolicznościach możliwości.

9. Ograniczenie odpowiedzialności

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

9.2. WzK 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. WzK nie ponoszą odpowiedzialności:

a) w przypadku nie wpuszczenia 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, niedogośności zaistniałe w trakcie trwania wycieczki – a wynikałe z przyczyn od niego całkowicie niezależnych, takich jak np. warunki atmosferyczne, decyzje władz, strajki, zamieszki i inne okoliczności kwalifikowane jako działanie „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 postugiwali się WzK 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 wynikłe dla Klienta z faktu nie zgłoszenia się na odlot samolotu w zakreślonym terminie oraz zbyt późnego przybycia Klientów na miejsce którejkolwiek ze zbierek niezawinionego przez WzK;

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 WzK w formie **pisemnej**. W przypadku rezygnacji przez Klienta umowa o wycieczkę ulega rozwiązaniu. W takim wypadku WzK przysługujące roszczenie o odszkodowanie umowne z uwagi na obciążające WzK koszty rezygnacji z wycieczki i usług CM.

Odszkodowanie za rezygnację z wycieczki ustalone jest w kwocie odpowiadającej wysokości faktycznie poniesionych przez WzK 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 WzK przedstawia w terminie siedmiu dni indywidualne wyliczenie rzeczywiste 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 WzK, to odszkodowanie potrącać jest z dokonanej wpłaty, przy czym WzK 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 (zaimana terminu wycieczki, wioski)**

W razie jakiegokolwiek zmiany rezerwacji WzK 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 WzK w związku ze zmianą rezerwacji i wynosi w przypadku zmiany:

• Do 30 dnia przed rozpoczęciem pobytu– równowartość 50 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 WzK przedstawi w terminie siedmiu dni indywidualne wyliczenie rzeczywiste 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 opłata równą opłacie ponoszonej przez WzK w związku z zmianą uczestnika, tj. kwotą **50 Euro** od każdej osoby, pod warunkiem, że:

• nowa osoba spełnia te same warunki wiekowe co poprzednia (osoba dorosła zastępują osobę dorosłą a osoba małoletnia zastępuje osobę małoletnią, przy czym w przypadku kiedy ze względu na wiek osoby małoletniej Klientowi przysługuje prawo do znizki nowa osoba musi spełniać kryteria wiekowe uprawniające do znizki.)

• całość rezygnacji nie ulegają zmianie (dotyczy w szczególności wyboru wioski, terminu pobytu, typu pokoju)

• w przypadku zamiany osoby, znizki promocyjne nie są przenoszone na nowych uczestników. W przypadku rezygnacji z wyjazdu, ewentualna zamiana osób oznacza dopłatę do regularnej ceny oraz koszt za zmianę 50 Euro/ os.

Na pisemne żądanie Klienta WzK przedstawi w terminie siedmiu dni indywidualne wyliczenie rzeczywiste poniesionych kosztów w związku ze zmianą osoby biorącej udział w imprezie. WzK muszą zostać poinformowani o takiej zmianie przed wyjazdem. W przeciwnym razie, jeśli zamiast zgłoszonego wcześniej Uczestnika lub Klienta przybędzie osoba inna niż zarejestrowana pierwotnie, cenę 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 WzK nie ponosi odpowiedzialności, WzK pobiera opłatę równą poniesionym przez WzK kosztom zorganizowania wycieczki lub tych części usług wycieczki, których Klient nie wykorzystał. Dotyczy to także przypadku, gdy Klient nie zapłacił pełnej ceny wycieczki.

12. Odmowa wykonania usług objętych umową przez CM

WzK oświadcza, iż CM może odmówić wykonania usług objętych umową jeśli Klient (uczestnik) swym zachowaniem zakłóca porządek oraz naraża 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, WzK 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 WzK, 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 ceny usług podmiotów trzecich (np. wycieczek, pól golfowych 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

Data i czytelny podpis Klienta

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

** równowartość w złotych polskich kwot podanych w EURO obliczana jest z zastosowaniem kursu pieniądze-sprzedaż Banku BRE 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.