

Warunki rezerwacji i płatności

1. Organizator podróży

- 1.1 Club Med Sp. z o.o. dalej „CMT”, jako generalny przedstawiciel Club Med, oferuje pobyty organizowane przez Club Med SAS z siedzibą w Paryżu przy Rue de Camrai 75957, o numerze identyfikacyjnym 572185684 i licencji turystycznej IM074100307 dalej „CM”.
- 1.2 CMT jest wyłącznym przedstawicielem Club Med na terytorium Polski. Dotyczy to zarówno biur turystycznych, klientów indywidualnych i korporacyjnych.
- 1.3 CMT jest ubezpieczone na wypadek niewypłacalności w firmie AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, przy ul. Domaniewskiej 50B.
- 1.4 Zawarcie umowy na pobyt w Club Med jest traktowane jako akceptacja zaprezentowanych Warunków.

2. Umowa na pobyt w hotelu.

- 2.1 Umowa na pobyt w hotelu 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 danej wioski turystycznej. **Umowa na pobyt w hotelu nie obejmuje usług dodatkowych takich jak przelot, transfer, dodatkowe ubezpieczenie.**
- 2.2 Strona internetowa www.clubmed.pl i pisemne informacje CMT stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Opis wycieczek fakultatywnych nie stanowią części umowy pobytu w CM.
- 2.3 CMT stara się w miarę możliwości uwzględniać pozaumowne szczególne życzenia Klientów jak np. pokoje obok siebie, piętro lub konkretny numer pokoju. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec CMT.
- 2.4 Dokonując rezerwacji zarówno w CMT jak i w Agencji, Klient składa CMT ofertę zawarcia wiążącej umowy na pobyt w hotelu. Dokonanie skutecznej rezerwacji wymaga formy pisemnej lub elektronicznej i powinno zawierać następujące informacje i dane:
 - a) dane osoby dokonującej rejestracji: imię, nazwisko, adres
 - b) dane kontaktowe: telefon, email

- c) wskazanie destynacji z oferty CMT
 - d) data rozpoczęcia i zakończenia pobytu (przy czym za datę rozpoczęcia pobytu uważa się pierwszy dzień pobytu w wiosce od godziny 15, zaś za datę zakończenia uważa się ostatni dzień pobytu w wiosce do godziny 10)
 - e) dane uczestników, którzy będą korzystać z usług objętych umową na pobyt czyli: imiona, nazwiska, w przypadku dzieci – daty urodzenia oraz informacja pod czyją opieką będą przebywać
- 2.5 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. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników wyjazdu o wszystkich szczegółach.
 - 2.6 Zawarcie wiążącej umowy na pobyt w hotelu następuje poprzez przyjęcie oferty. O potwierdzeniu rezerwacji przez CMT, Klient jest informowany w formie elektronicznej.
 - 2.7 Przez dokonanie wpłaty ceny pobytu (zaliczki lub pełnej ceny) Klient akceptuje umowę oraz niniejsze warunki i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

3. Warunki i terminy płatności.

- 3.1 Klient dokonuje potwierdzenia rezerwacji wpłacając **25% ceny pobytu (zaliczkę)**, którą to kwotę zalicza się na poczet zapłaty kosztów pobytu. Przy rezerwacji na mniej niż 35 dni przed wyjazdem, w celu potwierdzenia rezerwacji należy wpłacić pełną kwotę za pobyt.
- 3.2 Pozostałą część ceny wycieczki Klient zobowiązuje się zapłacić w nieprzekraczalnym terminie **35 dni przed terminem rozpoczęcia pobytu**.
- 3.3 Dokument podróży (voucher), uprawniający Klienta do korzystania z usług wioski turystycznej w zakresie objętym umową, wydaje Klientowi CMT lub Agencja po zapłaceniu pełnej ceny pobytu w hotelu.
- 3.4 W przypadku nie dokonania wpłaty zaliczki w terminie, umowa nie jest zawarta.
- 3.5 Jeżeli cena pobytu nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w terminie, umowa może być rozwiązana z dniem

gdy do rozpoczęcia pobytu pozostaje 35 dni. W takim przypadku CMT obciąża Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w usłudze turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 10.1

- 3.6 Ceny i opłaty podawane są w Euro. Wpłaty w PLN przeliczane są według kursu sprzedaży Alior Banku z dnia płatności.

4. Zmiany w zakresie usług

- 4.1 Z powodu zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności CM może być zmuszony do zmian opisanych usług. CMT o każdej takiej zmianie niezwłocznie powiadomi swoich bezpośrednich Klientów oraz Agencje. Na Agencji ciąży obowiązek niezwłocznego zawiadomienia Klienta.
- 4.2 Klient może zaproponowane zmiany zaakceptować lub odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów rezygnacji.
- 4.3 Oświadczenie Klienta o akceptacji zmiany zakresu usług lub o odstąpieniu od umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub elektronicznej i winno zostać złożone najpóźniej w terminie 7 dni od otrzymania przez Klienta zawiadomienia o zmianie. Bezskuteczny upływ powyższego terminu rozumiany jest jako odstąpienie przez Klienta od umowy bez ponoszenia kosztów rezygnacji.
- 4.4 Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana umowy prowadzi do obniżenia ceny pobytu, Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

5. Wycofanie wioski ze sprzedaży

- 5.1 Z powodu zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności CM może być zmuszony do zamknięcia danej wioski turystycznej. W takiej sytuacji CMT 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 bez ponoszenia żadnych kosztów.

5.2 Klient w terminie 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia winien złożyć oświadczenie o dokonanym wyborze. Bezskuteczny upływ powyższego terminu uznawany jest za rezygnację Klienta.

5.3 W wypadku rezygnacji Klient otrzymuje bez dodatkowego odszkodowania w terminie 14 dni zwrot kwot dotychczas uiszczonych 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 zniżce 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 lub opiekuna prawnego.

7. Przepisy paszportowe, wizowe i związane z ochroną zdrowia

7.1 Każdy Klient wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać paszport ważny co najmniej 6 miesięcy licząc od daty powrotu do kraju.

7.2 W przypadku, kiedy hotel znajduje się w kraju, z którym Polskę nie łączą umowy o turystyce bezwizowej, Klient winien posiadać stosowną wizę.

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

7.4 Klient jest obowiązany stosować się do przepisów migracyjnych, paszportowych oraz sanitarnych, obowiązujących w państwach, których granice przekracza w związku z wycieczką.

8. Gwarancja/ Odpowiedzialność CMT

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 CMT w ciągu miesiąca od zakończenia wycieczki.

8.2 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. 8.1, takie zachowania Klienta (Uczestnika) traktowane będzie jako przyczynienie 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 wyżej, CMT dołoży wszelkich starań w celu udzielenia poszkodowanemu Klientowi pomocy w miarę posiadanych w danych okolicznościach możliwości.

9. Ograniczenie odpowiedzialności

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

9.2 CMT nie ponosi 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 oznaczone jako usługi wykonywane przez podmioty trzecie, inne niż CM.

9.3 CMT nie ponosi 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 pobytu, niedogodności zaistniałe w trakcie trwania wycieczki wynikłe z przyczyn od niego 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 zaniedbań nie można było przewidzieć ani uniknąć pomimo dołożenia najlepszej staranności

c) bagaż zagubiony bądź uszkodzony przez przewoźnika. 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 pieniędzy, 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 określonym terminie oraz zbyt późnego przybycia Klientów na miejsce którejkolwiek ze zbiórek

g) za szkody wyrządzone przez Klientów podczas trwania wycieczki

10. Rezygnacja, zmiana rezerwacji, zmiana osoby

10.1 Rezygnacja

Przed terminem rozpoczęcia wycieczki Klient może w każdej chwili z niej zrezygnować. Rezygnacja powinna zostać złożona CMT w formie **pisemnej lub elektronicznej**. W przypadku rezygnacji przez Klienta umowa ulega rozwiązaniu. W takim wypadku CMT przysługuje

opłata za anulację z uwagi na obciążające CMT koszty rezygnacji z wycieczki i usług CMT. Opłata za rezygnację z wycieczki ustalana jest w kwocie odpowiadającej wysokości faktycznie poniesionych przez CMT kosztów związanych z organizacją wycieczki i wynosi w przypadku rezygnacji:

- **Do 180 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50 Euro od osoby
- **Od 179 do 45 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 100 Euro od osoby
- **Od 44 do 30 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 25% ceny
- **Od 29 do 8 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50% ceny
- **Na mniej niż 8 dni** przed rozpoczęciem pobytu 90% ceny

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

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

- **Do 180 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50 Euro od osoby
- **Od 179 do 45 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 100 Euro od osoby
- **Od 44 do 30 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 25% ceny
- **Od 29 do 8 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50% ceny
- **Na mniej niż 8 dni** przed rozpoczęciem pobytu 90% ceny

10.3 Zmiana uczestników pobytu

Jeżeli zmiana dotyczy tylko zmiany osoby, Klient może dokonać takiej zmiany w każdej chwili, przy czym wiąże się to z opłatą 50 Euro od każdej osoby, pod warunkiem, że:

- a) nowa osoba spełnia te same warunki wiekowe co poprzednia (osoba dorosła zastępuje osobę dorosłą, a osoba małoletnia zastępuje osobę małoletnią, przy czym w przypadku kiedy ze względu na wiek osoby małoletniej Klientowi przysługuje prawo do zniżki nowa osoba musi spełniać kryteria wiekowe uprawniające do zniżki.
- b) całość rezerwacji nie ulega zmianie (dotyczy w szczególności wyboru wioski, terminu pobytu, typu pokoju)
- c) w przypadku zamiany osoby zniżki promocyjne nie są przenoszone na nowych uczestników.

10.4 CMT musi zostać poinformowane o takiej zmianie przed wyjazdem. W przeciwnym razie, jeśli zamiast zgłoszonego wcześniej Uczestnika przyjedzie osoba inna niż zarejestrowana pierwotnie, płatność za jej pobyt będzie pobrana na miejscu. Wycofanie się osoby objętej początkową rejestracją podlega zasadom określonym pkt.10.1.

11. Niewykorzystanie usługi

11.1 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 CMT nie ponosi odpowiedzialności, CMT pobiera opłatę równą poniesionym kosztom zorganizowania wycieczki lub tych części usług wycieczki, których Klient nie wykorzystał.

12. Odmowa wykonania usług objętych umową przez CM

12.1 CMT oświadcza, iż CM może odmówić wykonania usług objętych umową jeśli Klient (uczestnik) swym zachowaniem zakłóca porządek oraz naraża innych uczestników wycieczki na niedogodności i szkody i pomimo ostrzeżenia udzielonego przez CM zachowania swego nie zmienia, albo jeśli narusza umowę w takim stopniu, że odmowa świadczenia usług objętych umową i/lub jej rozwiązaniem ze skutkiem natychmiastowym jest obiektywnie

uzasadniona. W razie rozwiązania umowy w tym trybie, CMT zachowuje prawo do otrzymania ceny wycieczki.

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

13.1 Jeśli odbycie wycieczki staje się niemożliwe z powodu działania siły wyższej, której nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, umowę może rozwiązać zarówno CMT, jak i Klient.

13.2 Jeżeli wykonanie obowiązków którejkolwiek ze stron 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 na dzień wydrukowania katalogu lub innych oficjalnych materiałów informacyjnych. Oczywiście błędy drukarskie uprawniają do jednostronnej zmiany poszczególnych warunków umowy.

14.2 Podane przez CMT ceny usług podmiotów trzecich np. wycieczek, pól golfowych itp. są tylko cenami przybliżonymi i mogą ulec zmianie. Aktualne ceny można poznać w biurze Club Med lub na miejscu w excursion office.

14.3 Ceny podane przez CMT są cenami brutto.

14.4 Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków rezerwacji i płatności, stanowiących integralną część umowy o świadczenie usługi turystycznej.