Warunki rezerwacji i płatności

1. Organizator podróży

1.1 Club Med Business Sp. z o.o. dalej „CMB", jako generalny agent 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 CMB jest wyłącznym przedstawicielem Club Med na terytorium Polski. Dotyczy to zarówno biur turystycznych, klientów indywidualnych i korporacyjnych.

1.3 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 klubie należącym do sieci Club Med, na które to usługi składają się usługi hotelarskie oraz inne usługi turystyczne świadczone zgodnie z opisem danego klubu.

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 CMB stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Opisy wycieczek fakultatywnych nie stanowią części umowy pobytu w CM.

2.3 CMB 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 CMB.

2.4 Dokonując rezerwacji zarówno w CMB jak i w Agencji, Klient składa CMB 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 CMB
d) data rozpoczęcia i zakończenia pobytu (przy czym za datę rozpoczęcia pobytu uważa się pierwszy dzień pobytu w klubie od godziny 16, zaś za datę zakończenia uważa się ostatni dzień pobytu w klubie 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 CMB, 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 **30% ceny pobytu (zaliczkę)**, którą to kwotę zalicza się na poczet zapłaty kosztów pobytu. Przy rezerwacji na mniej niż 40 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 **40 dni przed terminem rozpoczęcia pobytu.**

3.3 Dokument podróży (voucher), uprawniający Klienta do korzystania z usług w zakresie objętym umową, wydaje Klientowi CMB 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 CMB 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 średniego kursu sprzedaży NBP z dnia otrzymania płatności.

4. Zmiany w zakresie usług

4.1 Z powodu zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności CM może być zmuszony do zmian opisanych usług. CMB o każdej takiej zmianie niezwłocznie powiadomi swoich bezpośrednich Klientów oraz Agencje. Na Agencie 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 klubu ze sprzedaży

5.1 Z powodu wynajęcia danego klubu na wyłączność lub z powodu zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności CM może być zmuszony do zamknięcia danego klubu. W takiej sytuacji CMB 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 innym klubie, 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 anulacji i otrzymać zwrot ceny rezerwacji. Usługi zarezerwowane poza CMB nie podlegają zwrotowi

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 klubu 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 wyjeżdzający 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 CMB i bilecie lotniczym.

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

8. Gwarancja/ Odpowiedzialność CMB

8.1 Jeśli usługi objęte umową 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 do CMB w ciągu miesiąca od zakończenia wycieczki.

8.2 W przypadku zaistnienia zakłóceń w usługach, Klient powinien w miarę swych możliwości udzielić pomocy dla uniknięcia lub ograniczenia ewentualnej szkody. Klient powinien przede wszystkim niezwłocznie zgłosić miejscowemu kierownictwu klubu swoje spostrzeżenia i skargi tak, aby można było podjąć w odpowiednim czasie działania mające na celu wykonanie usług zgodnie z ofertą. Kierownictwo klubu 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 traktowane będzie jako przyczynienie się do szkody przez zaniedbanie.

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

8.4 Składane reklamacje, w trakcie lub po zakończeniu wyjazdu, rozpoznawane są bezpośrednio przez Club Med SAS. CMB pośredniczy w procesie reklamacji, natomiast nie odpowiada za podjęcie decyzji co do ich słuszności czy wysokości rekompensaty.

8.5 Reklamacja musi zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia pobytu.

9. Ograniczenie odpowiedzialności

9.1 Odpowiedzialność CMB za szkody ograniczona jest do wartości rezerwacji.

9.2 CMB 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 klubem), które w opisie wycieczki zostały oznaczone jako usługi wykonywane przez podmioty trzecie, inne niż CM.

9.3 CMB 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 zaniechań 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 zre-

zygnować. Rezygnacja powinna zostać złożona CMB w formie **pisemnej lub elektronicznej**. W przypadku rezygnacji przez Klienta, umowa ulega rozwiązaniu. W takim wypadku CMB przysługuje opłata za anulację z uwagi na obciążające CMB koszty rezygnacji z zarezerwowanych usług. Opłata za rezygnację z usług ustalana jest w kwocie odpowiadającej wysokości faktycznie poniesionych przez CMB kosztów związanych z organizacją wyjazdu i między innymi wynosi w przypadku rezygnacji z całości lub części usług:

- **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 – 30% 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, klubu)** W razie jakiejkolwiek zmiany rezerwacji CMB dolicza do wszystkich kosztów zarezerwowanych usług lub powstałych przez zmianę rezerwacji (np. dopłata do pokoju 2-osobowego, zajmowanego tylko przez jedną osobę) opłatę w wysokości kosztów ponoszonych przez CMB 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 – 30% ceny
- **Od 29 do 8 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50% ceny
- **Na mniej niż 8 dni** przed rozpoczęciem pobytu 90% ceny

10.3 W przypadku rezerwacji z przelotem, koszty anulacji przy zmianie lub anulacja rezerwacji wynoszą 100% dla części ceny odpowiadającej biletom.

10.4 **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 klubu, terminu pobytu, typu pokoju)

c) w przypadku zamiany osoby zniżki promocyjne nie są przenoszone na nowych uczestników.

10.5 CMB 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.

10.6 Klient może bez dodatkowych kosztów zmienić o 7 dni termin dnia przyjazdu na 15 dni przed rozpoczęciem wyjazdu. Cena nowego terminu nie może być niższa niż pierwotnej rezerwacji.

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 CMB nie ponosi odpowiedzialności, CMB 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 CMB 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, CMB 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 CMB, 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 klubie, ceny i usługi podaje się według stanu na dzień wydrukowania katalogu lub innych oficjalnych materiałów informacyjnych. Oczywiste błędy drukarskie uprawniają do jednostronnej zmiany poszczególnych warunków umowy.

14.2 Podane przez CMB ceny usług podmiotów trzecich np. wycieczek, pól golfowych itp. są tylko cenami przybliżonymi i mogą ulec zmianie. Aktualne ceny można poznać w „excursion office" danego Club Med.

14.3 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.