

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych

- a. Dokonana przez Klienta rezerwacja traktowana jest jako wiążąca dla niego propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez TravelTrex GmbH (zwanej dalej "TT") imprezy turystycznej (zwanej dalej "umową o świadczenie usług turystycznych" lub "umową"). Podstawą tej propozycji jest opis imprezy turystycznej oraz informacje uzupełniające otrzymane od TT i dotyczące danej imprezy turystycznej, o ile Klient takie otrzymał. Miejscem zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych jest siedziba TT, a w sprawach nieuregulowanych w tej umowie stosuje się niemiecki Kodeks Cywilny ("BGB"). Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych.
- b. W przypadku rezerwacji na zapytanie, sprawdzenie dostępności wolnych miejsc przez TT może potrwać do 7 dni roboczych. Dla Klienta w tym czasie rezerwacja pozostaje rezerwacją wiążącą.
- c. Pośrednicy turystyczni (np.: biuro podróży) lub usługodawcy (np.: hotel, firma transportowa) nie są przez TT upoważnieni do zawierania umów, udzielania informacji i składania zapewnień zmieniających treść umowy o świadczenie usług turystycznych, gwarantujących odmienne niż te zagwarantowane przez TT świadczenia lub sprzecznych z opisem imprezy turystycznej. Prospekty hotelowe i foldery miejskie, które nie są wydawane przez TT, nie są dla TT wiążące, o ile jako rezultat wyraźnej umowy z Klientem nie stanowią części opisu imprezy turystycznej lub nie są treścią wiążących dla TT świadczeń.
- d. Rezerwacja może nastąpić w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej, przez fax, Internet lub przez e-mail. Osoba dokonująca rezerwacji przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie warunków umowy przez siebie i wszystkich uczestników imprezy turystycznej zgłoszonych w rezerwacji, o ile wyraźnie i stanowczo oświadcza przejęcie tej odpowiedzialności. Przy rezerwacji dokonanej drogą elektroniczną TT bezzwłocznie potwierdza drogą elektroniczną wpłynięcie tej rezerwacji. To potwierdzenie wpłynięcia rezerwacji nie stanowi jednak potwierdzenia przyjęcia zlecenia rezerwacji.
- e. Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych następuje po jej zaakceptowaniu przez TT i nie musi przyjąć żadnej określonej formy. Przy lub po zawarciu umowy Klient otrzymuje od TT na trwałym nośniku (e-mail lub list) potwierdzenie imprezy turystycznej zgodne z wymogami prawnymi.
- f. Jeśli treść potwierdzenia imprezy turystycznej różni się od treści dokonanej rezerwacji, to TT przedstawia korektę do oferty ("skorygowana oferta"), która przez okres dziesięciu dni jest wiążąca dla TT. Zawarcie umowy w oparciu o skorygowaną ofertę ma miejsce, gdy TT powiadomił o zmianach nowej oferty i dopełnił obowiązku poinformowania przed zawarciem umowy, natomiast Klient w tymże okresie potwierdzi TT akceptację umowy poprzez wyraźne i stanowcze złożenie oświadczenia, dokonanie zapłaty za imprezę turystyczną, dokonanie wpłaty zaliczki lub udział w imprezie turystycznej.
- g. Jeśli podczas dokonywania rezerwacji drogą telefoniczną osoba dokonująca jej nie posiada Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych, zostaną one jej przesłane z potwierdzeniem imprezy turystycznej i zgodnie z postanowieniem punktu 1f stanowiąc będą część umowy.
- h. Informacje udzielane przez TT przed zawarciem umowy dotyczące głównych właściwości usług turystycznych, ceny wyjazdu i wszystkich dodatkowych kosztów, rodzaju płatności, minimalnej liczby osób i standardowych opłat pobieranych za rozwiązanie umowy (zgodnie z art. 250 § 3 numer 1,3 do 5 i 7 EGBGB) nie będą częścią umowy o świadczeniu usług turystycznych tylko wtedy, gdy zostało to wyraźnie ustalone pomiędzy stronami umowy.
- i. TT zwraca uwagę na fakt, że zgodnie z przepisami prawa (§§ 312 ust. 7, ust. 312 g 2 zdanie 1 nr 9 BGB) w przypadku umów o udział w imprezie turystycznej zgodnie z § 651 a i § 651 c BGB, zawartych na odległość (m.in. poprzez list, telefon, e-mail i internet) nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, lecz wyłącznie ustawowe prawo do rezygnacji z podróży.

2. Dokonanie zapłaty, dokumenty podróże

- a. Zapłata za imprezę turystyczną może być dokonana zgodnie z treścią § 651 k ust. 3 BGB wyłącznie, gdy istnieje skuteczne zabezpieczenie środków Klientów i po przedłożeniu świadectwa zabezpieczenia. Po zawarciu umowy o świadczenie usług turystycznych i doręczeniu świadectwa zabezpieczenia Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 25% ceny imprezy turystycznej (ubezpieczenie płatne w całości). Pozostałą do zapłaty kwotę Klient zobowiązany jest wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 42 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku dokonania rezerwacji w okresie 42 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zapłata całości ceny imprezy turystycznej następuje w dniu dokonania rezerwacji.
- b. Jeżeli Klient nie dokona płatności zaliczki i/lub pozostałej kwoty w wyznaczonym terminie oraz po wezwaniu do płatności we wskazanym w nim terminie, TT ma prawo odstąpić od umowy i obciążyć Klienta kosztami rezygnacji zgodnie z postanowieniami punktu 4.
- c. Transakcja płatności kartą kredytową realizowana jest przez zewnętrznego świadczeniodawcę - Stripe.
- d. O ile TT otrzyma pełną zapłatę, prześle na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej dokumenty podróże.

3. Zmiany świadczeń

- a. Zmiany lub odchylenia od poszczególnych świadczeń określonych w zawartej umowie o świadczenie usług turystycznych, których dokonanie po zawarciu umowy będzie konieczne i których TT nie dokonuje w złej wierze, są tylko wtedy dozwolone, o ile nie są znaczne i nie wpływają ujemnie na całą wykupioną imprezę turystyczną. Klienci mają prawo do ewentualnych roszczeń z tytułu gwarancji, o ile zmienione świadczenia są wynikiem niedociągnięcia (braku).
- b. TT zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić Klientów na trwałym nośniku o takich zmianach lub odchyleniach. W takich przypadkach Klient uprawniony jest do bezpłatnej rezerwacji innej imprezy turystycznej lub bezpłatnego odstąpienia od umowy. W przypadku znacznej zmiany istotnego świadczenia lub zmiany w specjalnych wymaganiach podróznego, które stały się częścią umowy, Klient ma prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie usług turystycznych, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów z tego tytułu lub zażądać, aby TT zaoferował mu imprezę turystyczną, o co najmniej równej wartości, o ile TT bez ponoszenia dodatkowych kosztów może taką ofertę zaproponować. Klient ma prawo domagać się odszkodowania. Uprawnienia te powinien on zrealizować bezzwłocznie po przekazaniu przez TT zawiadomienia o zmianie świadczeń.

4. Rezygnacja ze strony uczestnika przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

- a. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient ma w każdej chwili możliwość zrezygnowania z imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej, Klient zobowiązany jest złożyć TT (adres patrz poniżej) lub w biurze podróży, w którym dokonał rezerwacji. Klientowi zaleca się złożenie rezygnacji z imprezy turystycznej w formie pisemnej (np. drogą mailową). Jeśli Klient wycofuje się częściowo lub zupełnie z umowy o świadczenie usług turystycznych lub rezygnuje z udziału w imprezie turystycznej, TT traci prawo do otrzymania płatności za imprezę turystyczną. Równocześnie TT może, o ile rezygnacja nie jest zawiniona przez TT lub jest ona spowodowana działaniem nadzwyczajnych okoliczności w miejscowości lub jej pobliżu, żądać zwrotu kosztów poniesionych w związku z przygotowaniem imprezy turystycznej. Przy obliczaniu kosztów uwzględnia się poniesione wydatki i dalsze możliwe wykorzystanie świadczeń. Okoliczności uważane za nieuniknione i nadzwyczajne, to takie, które nie są pod kontrolą TT, a ich konsekwencji nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie racjonalne środki ostrożności.
- b. Koszty rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej wynoszą standardowo: do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy 20% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 50%), do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy 40% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 65%), do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy 70% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 80%), do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy lub, jeżeli Klient nie rozpocznie imprezy turystycznej 90% ustalonej ceny.
W przypadku pełnej rezygnacji (a więc nie w przypadku pojedynczych Klientów) z obiektów noclegowych przeznaczonych dla dziesięciu i więcej osób, Klient zobowiązany jest pokryć poniższe koszty rezygnacji w formie ryczałtu: do 16 tygodni przed rozpoczęciem imprezy 20% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 50%), do 12 tygodni przed rozpoczęciem imprezy 30% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 60%), do 8 tygodni przed rozpoczęciem imprezy 40% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 65%), do 4 tygodni przed rozpoczęciem imprezy 60% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 75%), do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy 75% ustalonej ceny (wycieczki z przelotem 85%), do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy lub, jeżeli Klient nie rozpocznie imprezy turystycznej 90% ustalonej ceny. Jeżeli rezygnacja z imprezy turystycznej wpłynie do biura podróży poza godzinami pracy TT, datą złożenia rezygnacji jest kolejny dzień roboczy (oprócz sobót).
Do 42 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej możliwa jest bezpłatna rezygnacja, o ile nastąpi ona w ciągu 5 dni po dokonaniu rezerwacji. Możliwość rezygnacji przysługuje tylko jeden raz na Klienta lub grupę podróżujących i tylko w sytuacji, gdy nie było jeszcze dokonanej zmiany rezerwacji.
- c. TT może zgodnie z § 651 i ust. 2 BGB domagać się zwrotu rzeczywiście poniesionych kosztów, odpowiadających cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o nieponiesione wydatki i ewentualne świadczenia możliwe do dalszego wykorzystania. W takiej sytuacji TT musi skalkulować i uzasadnić wymagane odszkodowanie.
- d. Jeżeli w przypadku rezerwacji grupowych jedna lub kilka osób rezygnują z imprezy turystycznej, a miejsce zakwaterowania (np.: pokój 2-osobowy, apartament) może być obłożone pozostałymi osobami, koszty rezygnacji będą ustalone na zasadach określonych w punkcie 4c (niezależnie od momentu rezygnacji z imprezy turystycznej).
- e. Klient ma prawo udowodnienia, że w wyniku jego rezygnacji z imprezy turystycznej nie powstały dla TT szkody, bądź też powstałe szkody są mniejsze niż wynika z ustalonych ryczałtów.

5. Zmiana rezerwacji

- a. Do 42 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient ma możliwość bezpłatnej zmiany terminu i celu podróży, o ile wybrana oferta alternatywna jest dostępna i długość pobytu oraz liczba uczestników nie zmniejszą się. Obowiązuje aktualna cena nowego wyjazdu bez rabatu Last-Minute & More. Zmiany zgłoszone od 41. dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, mogą zostać przeprowadzane, o ile jest to możliwe, jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej umowy zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 4 i jednoczesnym zawarciu nowej umowy. Nie dotyczy to zmian umowy, które są możliwe do realizacji pod warunkiem, gdy nie powodują dodatkowych kosztów dla TT (karnet narciarski, kursy czy dodatkowo zarezerwowane wyżywienie). Jeżeli zmiany umowy są jednocześnie częściową rezygnacją ze świadczeń, zastosowanie mają postanowienia punktu 4.

- b. Do chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z umowy przekazując do TT taką informację na dowolnym nośniku stałym. Osoba zastępująca powinna spełniać wszystkie wymogi określone przepisami prawnymi i rozporządzeniami urzędowymi i konieczne do uczestnictwa w imprezie turystycznej. Za pokrycie kosztów imprezy i kosztów dodatkowych, powstałych przez zmianę osoby zastępującej, odpowiadają solidarnie Klient i osoba zastępująca.

6. Niewykorzystane świadczenia

Jeżeli Klient z własnego powodu (np.: wcześniejsze zakończenie imprezy turystycznej lub inne powody) nie wykorzysta wcześniej wykupionych i należnych mu poszczególnych świadczeń, nie ma prawa żądania zwrotu kosztów tych świadczeń. TT postara się u usługodawców o zwrócenie nieponiesionych wydatków. To zobowiązanie nie jest ważne w przypadku mało znaczących świadczeń lub gdy refundacja sprzeczna jest z postanowieniami prawnymi i urzędowymi.

7. Wypowiedzenie umowy z powodu niedopuszczalnego zachowania

TT ma prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług turystycznych bez przestrzegania żadnych określonych terminów, jeśli Klient mimo zwrócenia uwagi stale zakłóca spokój lub gdy Klient zachowuje się w sposób na tyle sprzeczny z warunkami umowy, iż uzasadnione jest natychmiastowe jej rozwiązanie. TT zachowuje wówczas prawo do żądania ceny za imprezę turystyczną, musi jednak rozliczyć wartość nieponiesionych wydatków i korzyści, jakie osiągnie przy dalszym użyciu niewykorzystanych świadczeń, włączając w to należności uznane TT przez innych usługodawców.

8. Obowiązek współdziałania Klienta

- a. Zgłoszenie szkody: Jeżeli Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, może wymagać usunięcia tego niedociągnięcia (braku). Klient jest jednak zobowiązany bezzwłocznie zawiadomić TT o wystąpieniu niedociągnięcia (braku). Jeżeli uczestnik imprezy turystycznej, wyłączenie z własnej winy, zaniecha powiadomienia o okolicznościach utrudniających lub uniemożliwiających wykonanie umowy, traci on prawo do występowania z roszczeniem z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez TT. Prawo to nie obowiązuje w przypadku, jeżeli zgłoszenie niedociągnięcia (braku) jest bezpodstawne lub z innych powodów nie do przyjęcia. Klient zobowiązany jest do bezzwłocznego zawiadomienia o swoich roszczeniach rezydenta będącego na miejscu. Jeżeli na miejscu nie ma rezydenta, Klient zobowiązany jest zgłosić ewentualną szkodę TT w jego siedzibie. O dyspozycyjności rezydentów, względnie TT Klient poinformowany będzie w opisie świadczeń, najpóźniej jednak w dokumentach podróży. Rezydentom zleca się usunięcie niedociągnięcia (braku), o ile jest to możliwe. Rezydenci nie są jednak uprawnieni do uznania roszczeń Klienta.
- b. Wyznaczenie terminu usunięcia niedociągnięcia (braku) przed wypowiedzeniem umowy: Jeżeli Klient pragnie wypowiedzieć umowę o świadczenie usług turystycznych z powodu niedociągnięcia (braku) wyszczególnionego w § 651 c BGB i którego rodzaj reguluje § 651 e BGB lub jeżeli z ważnego, uzasadnionego dla TT powodu skorzystanie z imprezy turystycznej nie może być od Klienta wymagane, Klient zobowiązany jest najpierw wyznaczyć TT stosowny termin do usunięcia tego niedociągnięcia (braku). Określenie terminu na usunięcie braku jest zbędne, jeżeli usunięcie tego braku jest niemożliwe lub jeżeli TT odmawia usunięcia lub jeżeli natychmiastowe wypowiedzenie umowy ze strony Klienta znajduje dla TT uzasadnienie w jego szczególnym interesie.
- c. Utrata i opóźnienie w doręczeniu bagażu: Szkody lub opóźnienie w doręczeniu bagażu powinny być zgłoszone bezzwłocznie po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (P.I.R.) danych linii lotniczych lub przedsiębiorstwa autobusowego (kierowcy). Przewoźnicy odmawiają z reguły odszkodowania, jeżeli powyżej wymieniony formularz nie został wypełniony. Roszczenie w przypadku zguby bagażu należy zgłosić w ciągu 7 dni, a w przypadku błędnego przesłania bagażu w ciągu 21 dni od powierzenia. Utratę, uszkodzenie lub błędne przesłanie bagażu należy ponadto bezzwłocznie zgłosić rezydentowi lub miejscowemu przedstawicielstwu TT.
- d. Dokumenty podróży: Klient ma obowiązek poinformowania TT, jeżeli w podanym przez TT terminie nie otrzyma wymaganych dokumentów podróży (np.: bilet lotniczy, voucher hotelowy).
- e. Obowiązek zmniejszenia rozmiarów szkody: Klient ma obowiązek podjąć wszelkie działania niezbędne do zapobieżenia szkodzie lub jeżeli szkoda wystąpiła obowiązek zmniejszenia szkody. Klient ma w szczególności obowiązek zwrócenia TT uwagi na niebezpieczeństwo wystąpienia szkody.

9. Ograniczenie odpowiedzialności

- a. Wynikająca z umowy odpowiedzialność TT za szkody, które nie są szkodami na osobie, ograniczona jest do wysokości potrójnej wartości imprezy turystycznej, o ile szkoda Klienta nie jest ani umyślnie spowodowana, ani nie wynika z rażącego zaniedbania, lub gdy TT odpowiada za szkody powstałe dla Klientów wyrządzone przez zawinięcie innych usługodawców.
- b. Odpowiedzialność deliktowa TT za straty materialne, powstałe nierozumyślnie i w wyniku rażącego zaniedbania, ograniczona jest do wysokości potrójnej wartości imprezy turystycznej za imprezę turystyczną i Klienta. Zgodnie z Porozumieniem Montrealskim przekraczającą tę sumę żądania związane ze szkodą w bagażu nie podlegają temu ograniczeniu. W związku z tym Klientom zaleca się zawarcie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i ubezpieczenia bagażu.

c. TT nie odpowiada za szkody materialne, szkody na zdrowiu lub życiu osoby i szkody powstałe w wyniku nienależytego wykonania lub niewykonania świadczeń realizowanych wyłącznie przez osoby trzecie (np.: wyciągi narciarskie, skibusy itp.) i które w opisie imprezy turystycznej i na Potwierdzeniu rezerwacji zostały jako takie oznaczone. Organizator turystyki ponosi jednak odpowiedzialność za szkodę podróznego, naruszenie informacji, wyjaśnień lub obowiązków organizacyjnych, jeżeli wynikają z przyczyny organizatora.

10. Reklamacje i przedawnienie roszczeń

Wszelkie reklamacje z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić w przeciągu dwóch lat od chwili umownie przewidzianego zakończenia imprezy turystycznej. Nie dotyczy to jednak terminu zgłoszenia roszczeń w przypadku utraty, uszkodzenia lub błędnego przesłania bagażu przy przewozach lotniczych zgodnie z punktem 8c. Roszczenie w przypadku zguby bagażu należy zgłosić w ciągu 7 dni, a w przypadku błędnego przesłania bagażu w ciągu 21 dni od powierzenia.

11. Tożsamość przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz

TT zobowiązany jest przy rezerwacji poinformować Klienta o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli tożsamość przewoźnika/przewoźników wykonującego/wykonujących przewóz nie jest znana w momencie dokonywania rezerwacji, TT zobowiązany jest poinformować Klienta o nazwie przewoźnika, który najprawdopodobniej wykona przewóz. Jak tylko TT znana będzie tożsamość przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz TT informuje pasażera. Jeżeli przewoźnik dokonujący przewozu ulegnie zmianie, TT podejmie właściwe kroki w celu zapewnienia możliwie najszybszego poinformowania Klienta.

12. Postanowienia paszportowe, wizowe i ochrony zdrowia

- a. TT zawiadomi Klientów o ogólnych regułach dotyczących wymaganych paszportów i wiz, jak również przepisów dotyczących ubezpieczenia zdrowotnego na terenie danego kraju, dotyczy to również przewidywanych terminów na aplikowanie o konieczne wizy i ewentualnych zmian przed rozpoczęciem wyjazdu.
- b. Klient odpowiedzialny jest za pozyskanie i zabranie ze sobą niezbędnych urzędowo wskazanych dokumentów podróжных, ewentualnie zaszczepienie się oraz przestrzeganie przepisów celnych i dewizowych. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez nieprawdziwe lub niepełne informacje ze strony TT, obciążany jest Klient.

13. Wybór prawa

Dla warunków umowy pomiędzy Klientem i TT zastosowanie ma wyłącznie prawo niemieckie. Dotyczy to również wszelkich postępowań prawnych. Jeżeli w przypadku pozwu Klienta przeciwko TT za granicą nie będzie zastosowane prawo niemieckie, w stosunku do następstw prawnych, szczególnie dotyczących rodzaju, zakresu i wysokości roszczeń zastosowanie ma wyłącznie prawo niemieckie.

14. Nieważność pojedynczych postanowień

Nieważność pojedynczych postanowień umowy o świadczenie usług turystycznych nie narusza ważności całej umowy.

15. Internetowe rozstrzygnięcie sporów

TT bierze udział w pozasądowym rozstrzygnięciu sporów przed organem rozstrzygającym spory konsumenckie. W tym celu Europejska Komisja udostępnia platformę do internetowego rozstrzygnięcia sporów, którą znajdują Państwo tutaj: ec.europa.eu/consumers/odr/. Konsumenci mają możliwość wykorzystania tej platformy do pozasądowego rozwiązywania sporów.

Organizator turystyki:

TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 w Kolonii, HRB 31998, Sąd Okręgowy w Kolonii, dyrektorzy przedsiębiorstwa: Andreas Rühl, Thomas Bartel. SnowTrex jest marką TravelTrex GmbH.
Stan: 01.07.2018