

Warunki uczestnictwa dla imprez turystycznych i usług turystycznych zarezerwowanych jako usługi pojedyncze

Poniższe postanowienia dotyczą wszystkich imprez turystycznych i usług turystycznych zarezerwowanych jako usługi pojedyncze w rozumieniu § 651 a ust. 3 nr 2 Niemieckiego Kodeksu Cywilnego (BGB) - zwanych dalej usługami pojedynczymi - organizatora podróży TravelTrex GmbH. Za imprezę turystyczną uważa się rezerwację składającą się z co najmniej dwóch usług turystycznych. Alternatywnie, jeżeli jedna z usług turystycznych jest zarezerwowana wraz z inną usługą turystyczną, której cena stanowi co najmniej 25% całkowitej wartości wycieczki. W tym przypadku TravelTrex GmbH prześle formularz dotyczący imprez turystycznych. Jeżeli w powyższych warunkach uczestnictwa używany jest termin "usługa", obejmuje on zarówno imprezy turystyczne, jak i usługi pojedyncze.

1. Zawarcie umowy

- a. Dokonana przez Klienta rezerwacja traktowana jest jako wiążąca dla niego propozycja zawarcia umowy z organizatorem wyjazdu TravelTrex GmbH z siedzibą w Kolonii w Niemczech, zwanym dalej "TT". Podstawą tej propozycji jest opis usługi oraz informacje uzupełniające otrzymane od TT i dotyczące danej usługi, o ile Klient takie otrzymał.
- 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, gwarantujących odmienne niż te zagwarantowane przez TT świadczenia lub sprzecznych z opisem. 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 lub nie są treścią wiążących dla TT świadczeń.
- d. Rezerwacja może nastąpić w formie pisemnej, telefonicznej, przez fax, Internet lub przez e-mail. Osoba dokonująca rezerwacji przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie warunków umowy przez siebie i wszystkie osoby zgłoszone 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 zgodne z wymogami prawnymi.
- f. Jeżeli treść potwierdzenia imprezy turystycznej różni się od treści dokonanej rezerwacji, TT przedstawia korektę do oferty, 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, wpłatę zaliczki, wpłatę pozostałej kwoty lub udział w wyjeździe.
- g. Jeżeli podczas dokonywania rezerwacji drogą telefoniczną osoba dokonująca jej nie posiada Warunków Uczestnictwa organizatora, zostaną jej one przesłane z potwierdzeniem rezerwacji i zgodnie z postanowieniem punktu 1f stanowić będą część umowy.
- h. Informacje udzielane przez TT przed zawarciem umowy dotyczące głównych właściwości usług, ustalonej 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 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 oraz umów dotyczących usług pojedynczych, 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. W przypadku rezerwacji imprezy turystycznej TT zawarł dla zabezpieczenia środków pieniężnych Klienta ubezpieczenie na wypadek niewypłacalności w Niemieckim Funduszu Gwarancyjnym dla Podróżnych. W tym wypadku świadectwo gwarancji jest wysyłane wraz z potwierdzeniem rezerwacji. Po zawarciu umowy, niezależnie od tego czy rezerwacja dotyczy imprezy turystycznej czy usług pojedynczych, Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 25% ceny wyjazdu - ubezpieczenie płatne jest w całości, to samo dotyczy rezerwacji Flex-Option. Pozostałą do zapłaty kwotę Klient zobowiązany jest wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 42 dni przed rozpoczęciem usługi. W przypadku dokonania rezerwacji w okresie 42 dni przed rozpoczęciem usługi, zapłata całości ceny wyjazdu 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, na 14 dni przed rozpoczęciem usługi zostaną wysłane dokumenty podróże.

3. Zmiany świadczeń

- a. Zmiany lub odchylenia od poszczególnych usług określonych w zawartej umowie, których dokonanie po zawarciu umowy i przed rozpoczęciem usługi 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 wycieczkę. 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 zmiany rezerwacji lub bezpłatnego odstąpienia od umowy. W przypadku znacznej zmiany istotnego świadczenia lub zmiany w specjalnych wymaganiach podróży, które stały się częścią umowy, Klient ma prawo do odstąpienia od umowy, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów z tego tytułu lub zażądać, aby TT zaoferował mu wyjazd lub rezerwację pojedynczej usługi, o co najmniej równej wartości, o ile TT bez ponoszenia dodatkowych kosztów może taką usługę zaproponować. Klient ma prawo domagać się odszkodowania. Uprawnienia te powinien on zrealizować bezzwłocznie po przekazaniu przez TT zawiadomienia o zmianie świadczeń.
- c. TT zastrzega sobie prawo do jednostronnego podwyższenia ceny wycieczki po zawarciu umowy, jeżeli wzrost ceny wycieczki wynika bezpośrednio ze wzrostu cen przewozu osób z powodu wyższych kosztów paliwa lub innych nośników energii, który faktycznie nastąpił po zawarciu umowy i nie był możliwy do przewidzenia w chwili zawarcia umowy. W powyższym przypadku cena wycieczki ulegnie zmianie w zakresie, w jakim podwyżka na osobę wpływa na cenę wycieczki. W takim przypadku TT niezwłocznie poinformuje Klienta na trwałym nośniku danych o podwyżce cen i jej przyczynach i jednocześnie powiadomi Klienta o sposobie obliczenia podwyżki cen.
Podwyżka cen jest skuteczna tylko wtedy, gdy spełnia opisane wymagania, a powiadomienie Klienta następuje nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem wycieczki. Podwyżka ceny, wprowadzona na mniej niż 20 dni przed uzgodnionym terminem wyjazdu, jest nieskuteczna.
- d. Klient może żądać obniżenia ceny wycieczki, jeżeli i o ile ceny podane w punkcie 3 c) uległy zmianie po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem wycieczki i powoduje to niższe koszty dla TT. Jeżeli Klient wpłacił kwotę wyższą niż należna na podstawie niniejszej umowy, dodatkowa kwota zostanie zwrócona przez TT, przy czym TT może potrącić faktycznie poniesione koszty administracyjne z dodatkowej kwoty podlegającej zwrotowi. Wysokość tych wydatków musi być udowodniona Klientowi na jego żądanie.

4. Rezygnacja ze strony Klienta przed rozpoczęciem podróży

- a. Przed rozpoczęciem usługi Klient ma w każdej chwili możliwość odstąpienia od umowy. Oświadczenie o rezygnacji Klient zobowiązany jest złożyć TT (adres patrz poniżej) lub w biurze podróży, w którym dokonał rezerwacji usługi. Klientowi zaleca się złożenie rezygnacji 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 lub zarezerwowanych usługach pojedynczych, TT traci prawo do otrzymania ustalonej płatności. 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 wynoszą standardowo: do 30 dni przed rozpoczęciem usługi 20% ustalonej ceny, do 15 dni przed rozpoczęciem usługi 40% ustalonej ceny, do 8 dni przed rozpoczęciem usługi 70% ustalonej ceny, do 7 dni przed rozpoczęciem usługi i jeżeli Klient nie skorzysta z usługi 90% ustalonej ceny.
W przypadku pełnej rezygnacji (a więc nie w przypadku pojedynczych uczestników) z obiektów noclegowych przeznaczonych dla dziesięciu i więcej osób, Klient zobowiązany jest pokryć poniższe koszty rezygnacji w formie ryczałtu: do 16 tygodni przed rozpoczęciem usługi 20%, do 12 tygodni przed rozpoczęciem usługi 30%, do 8 tygodni przed rozpoczęciem usługi 40%, do 4 tygodni przed rozpoczęciem usługi 60%, do 15 dni przed rozpoczęciem usługi 75%, 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 usługi 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.
W przypadku rezerwacji Flex-Option możliwe jest jednorazowe bezpłatne anulowanie rezerwacji do 16 lub 32 dni przed rozpoczęciem podróży, lub jednorazowa zmiana rezerwacji po cenie obowiązującej w danym dniu. Sama usługa Flex-Option nie podlega anulowaniu, a jej cena nie podlega zwrotowi w przypadku anulowania lub zmiany rezerwacji.

- c. TT może domagać się od Klienta zwrotu rzeczywiście poniesionych kosztów, odpowiadających ustalonej cenie 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 wyjazdu, 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).
- e. Klient ma prawo udowodnienia, że w wyniku jego rezygnacji 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 usługi 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 nowej usługi bez rabatu Last-Minute & More. Zmiany zgłoszone od 41. dnia przed rozpoczęciem usługi, 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, że nie powodują dodatkowych kosztów dla TT. Jeżeli zmiany umowy są jednocześnie częściową rezygnacją ze świadczeń, zastosowanie mają postanowienia punktu 4.
- b. Do chwili rozpoczęcia usługi 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 usłudze. 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 podróży lub inne powody) nie wykorzysta wcześniej wykupionych i należnych mu poszczególnych świadczeń, nie ma prawa żądania częściowego zwrotu ustalonej ceny. TT postara się u usługodawców o zwrot 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 bez przestrzegania żadnych określonych terminów, jeśli Klient, pomimo 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 ustalonej ceny, 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 zarezerwowanej usługi, może wymagać usunięcia tego niedociągnięcia (braku). Klient jest jednak zobowiązany bezzwłocznie zawiadomić TT o wystąpieniu niedociągnięcia (braku). Jeżeli uczestnik imprezy turystycznej, wyłącznie 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 z powodu niedociągnięcia (braku) lub jeżeli z ważnego, uzasadnionego dla TT powodu skorzystanie z usługi 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. Dokumenty podróży: Klient ma obowiązek poinformowania TT, jeżeli w podanym przez TT terminie nie otrzyma wymaganych dokumentów podróży (np. voucher na karnety, voucher hotelowy).
- d. 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 ustalonej ceny, 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 z winy innych usługodawców.
- b. Odpowiedzialność deliktowa TT za straty materialne, powstałe nierozmyślnie i w wyniku rażącego zaniedbania, ograniczona jest do wysokości potrójnej wartości ustalonej ceny. Suma ta dotyczy każdego uczestnika i zarezerwowanej usługi.
- 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 i na potwierdzeniu rezerwacji zostały jako takie oznaczone. TT ponosi jednak odpowiedzialność za szkodę podróznego, naruszenie obowiązku informacji, wyjaśnień lub organizacji, jeżeli wynikają z przyczyny organizatora.

10. Reklamacje i przedawnienie roszczeń

Wszelkie reklamacje z tytułu niezgodnego z umową zrealizowania zarezerwowanej usługi należy zgłosić w przeciągu dwóch lat od chwili umownie przewidzianego zakończenia usługi.

11. Postanowienia paszportowe, wizowe i ochrony zdrowia

- a. W przypadku zarezerwowania imprezy turystycznej 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 usługi. W przypadku zarezerwowania usług pojedynczych obowiązek uzyskania tych informacji leży po stronie Klienta.
- b. Klient odpowiedzialny jest za pozyskanie i zabranie ze sobą niezbędnych urzędowo dokumentów podróжных, ewentualnie wykonanie koniecznych szczepień oraz przestrzeganie przepisów celnych i dewizowych. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez nieprawdziwe lub niepełne informacje ze strony TT, obciążany jest Klient.

12. 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.

13. Nieważność pojedynczych postanowień

Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy.

Organizator turystyki:



TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 w Kolonii, HRB 31998, Sąd Okręgowy w Kolonii, dyrektorzy przedsiębiorstwa: Andreas Rühl, Thomas Bartel. SnowTrex, HolidayTrex i SportsTrex są markami TravelTrex GmbH.
Stan: 15.06.2022