

# Warunki wycieczek i płatności

## 1. Organizator podróży

1.1. Clubmed.pl Thomas Biątek dalej „CMT”, jako generalny przedstawiciel Club Méditerranée SA z siedzibą w Paryżu dalej „CM”, oferuje w swoim imieniu i na swoją rzecz pobytu w hotelach z oferty Club Méditerranée SA. Obowiązujące ceny, informacje i opisy wycieczek zawarte są w aktualnym polskojęzycznym katalogu wydanym przez CMT lub na stronie [www.clubmed.pl](http://www.clubmed.pl).

1.2. CMT jest wyłącznym przedstawicielem Club Med na terytorium Polski. Dotyczy to zarówno biur turystycznych jak klientów indywidualnych i korporacyjnych.

1.3. Umowy na pobyt w hotelu mogą być zawierane bezpośrednio przez CMT jak i za pośrednictwem upoważnionych przez CMT Agencji.

## 2. Umowa na pobyt w hotelu.

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 katalogowym dotyczącym danej wioski turystycznej. Umowa na pobyt w hotelu nie obejmuje usług dodatkowych takich jak dojazd, transfer.

2.1. Dokonując rejestracji zarówno w CMT jak i w Agencji, Klient składa CMT ofertę zawarcia wiażącej umowy na pobyt w hotelu. Dokonanie skutecznej rejestracji wymaga zachowania formy pisemnej lub elektronicznej i powinno zawierać następujące informacje i dane:

a) dane osoby dokonującej rejestracji (imię, nazwisko, adres, telefon kontaktowy)  
b) wskazanie oferty z edycji polskiej katalogu,  
c) data rozpoczęcia i zakończenia pobytu (przy czym za datą rozpoczęcia pobytu 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)

d) dane uczestników, którzy będą korzystać z usług objętych umową na pobyt czyli : imiona, nazwiska, w przypadku dzieci – daty urodzenia oraz informacja czy przebywać będą pod opieką rodzica, opiekuna prawnego, innej osoby  
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 wiażącej umowy na pobyt w hotelu następuje poprzez przyjęcie oferty. Przyjęcie oferty polega na jej rejestracji i nie wymaga żadnej innej szczególnej formy. O dokonaniu rejestracji przez CMT Klient jest informowany w formie pisemnej lub elektronicznej. Potwierdzenie rejestracji winno zawierać wszystkie elementy i dane zawarte w ofercie.

2.4. Jeśli nadesłana, przez CMT, treść potwierdzenia odbiega od treści rejestracji, potwierdzenie rejestracji stanowi nową ofertę, wiazącą CMT przez 7 dni. Na podstawie takiej nowej oferty umowa zostaje zawarta, jeśli Klient wyrazi wobec CMT 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 pobytu.  
b) Pozostałą część ceny wycieczki Klient zobowiązuje się zapłacić najpóźniej na **35 dni przed terminem rozpoczęcia pobytu**.

c) Dokument podróży ( voucher ), uprawniający Klienta do korzystania z usług wioski turystycznej w zakresie objętych umową, wydaje Klientowi CMT lub Agencja po zaplaceniu pełnej ceny pobytu w hotelu.

**Uwaga: Ceny podawane są w Euro, przeliczanym wg kursu sprzedaży Allor Banku 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 CMT.

## 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). CMT 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 lub elektronicznej i winno zostać złożone najpóźniej w terminie 2 dni od otrzymania przez Klienta zawiadomienia o zmianie. Bezkosztowy wpływ powyższego terminu rozumiany jest jako odstąpienie 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 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 z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. Klient w terminie 6 dni od daty otrzymania zawiadomienia winien złożyć pisemne oświadczenie CMT o dokonanych wyborze. Bezkosztowy wpływ powyższego terminu uznawany jest za rezygnację Klienta z imprezy – w takim wypadku Klient otrzymuje w terminie 7 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 małoletniego lub jego opiekuna prawnego. Oświadczenie winno zostać złożone osobiście przed Agentem lub CMT 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. CMT nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku nie wypuszczenia 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 CMT przy podpisywaniu umowy.

## 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. Obowiązek podjęcia działań dla przeciwdziałania szkodzi. 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 sposterżenia 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, 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 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. CMT nie ponoszą odpowiedzialności:

- w przypadku nie wypuszczenia Klienta na teren danego kraju na skutek decyzji władz imigracyjnych, celnych oraz innych władz uprawnionych do wydania takiej decyzji
- za szkody, zmiany programu, odwołanie imprezy, niedogodności zaistniałe w trakcie trwania wycieczki – a wynikiem 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 zanichań nie można było przewidzieć ani uniknąć pomimo dolożenia najlepszej staranności;
- bagaż zagubiony bądź uszkodzony przez przewoźnika – w takim przypadku Klient w sprawie odszkodowania winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika;
- za działania podmiotów trzecich podjęte wobec Klienta na skutek jego działań niezgodnych z obowiązującymi przepisami (w tym regulacjami porządkowymi, np. dotyczącymi zachowania ciszy nocnej);
- utrata, pieniędzy, dokumentów, przedmiotów wartościowych, które nie zostały oddane do depozytu lub umieszczone w miejscu przeznaczonym do ich przechowywania;
- 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 zbiorok niezawinionego przez CM;
- za szkody wyrządzone przez Klientów podczas trwania wycieczki.

## 10. Rezygnacja, zmiana rejestracji, 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 roszczenie o odszkodowanie umowne z uwagi na obciążające CMT kosztami rezygnacji z wycieczki i usług CM. Odszkodowanie za rezygnację z wycieczki ustalane jest w kwocie odpowiadającej wysokości faktycznie poniesionych przez CMT kosztów związanych z organizacją wycieczki i wynosi w przypadku rezygnacji:

- **Do 35 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50 Euro (od osoby)\*\*
- **Od 34 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 dni** przed rozpoczęciem pobytu 100% ceny

Przy rezerwacji wili:

- **Do 35 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 25 % ceny wili
- **Od 34 do 21 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 50 % ceny
- **Od 20 do 8 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 80 % ceny
- **Od 7 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – 100 % ceny

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

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

- **Do 35 dnia** przed rozpoczęciem pobytu – równowartość 50 Euro\*\* od osoby.
- **Od 34 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

## 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 wiąże się to z opłatą **50 Euro** od każdej osoby, pod warunkiem, że:

- 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 znizki nowa osoba musi spełniać kryteria wiekowe uprawniające do znizki.)
- całość rejestracji nie ulega 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.**

**10.4 CMT** musi zostać poinformowane o takiej zmianie przed wyjazdem. W przeciwnym razie, jeśli zamiast zgłoszonego wcześniej Uczestnika lub Klienta przyjedzie osoba inna niż zarejestrowana pierwotnie, płatność za pobyt będzie pobrana ponownie. Wycofanie się osoby objętej początkową rejestracją podlega zasadom określonym pkt.10.1.0.

## 11. Niewykorzystane 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 CMT nie ponosi odpowiedzialności, CMT pobiera opłatę równą poniesionym kosztom zorganizowania wycieczki lub tych części usług wycieczki, których Klient nie wykorzystał. Dotyczy to także rezygnacji, gdy Klient nie zapłacił pełnej ceny wycieczki.

## 12. Odмова wykonania usług objętych umową przez CM

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 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 CMT, 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. Oczywiście 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 można każdorazowo uzyskać u konsultanta CMT (z systemu rezerwacyjnego)

\*\* równowartość w złotych polskich kwot podanych w EURO obliczana jest z zastosowaniem kursu pieniądze–sprzedaż Alior Banku z dnia dokonania wpłaty.