

## Warunki uczestnictwa w podróży

Niniejsze ogólne warunki ("Warunki") obowiązują pomiędzy tobą ("Ty" lub „Klient”) a Gotogate International AB ("My"), operatorem portalu rezerwacji [www.gotogate.pl](http://www.gotogate.pl) (zwanego dalej "Portalem"). Przed rozpoczęciem korzystania z Portalu należy się zapoznać z niniejszymi Warunkami. Korzystając z Portalu, wyrażasz tym samym zgodę na te Warunki. Jeżeli nie zgadzasz się na te Warunki, prosimy o powstrzymanie się od korzystania z tego Portalu i opuszczenie tej strony internetowej.

W przypadku zakupu podróży zorganizowanej, która jest objęta ustawą o podróżach zorganizowanych (2018: 1217), zastosowanie ma tylko załącznik 1 i rozdział 8 niniejszych Ogólnych warunków uczestnictwa (rozdział 8 stosuje się tylko wtedy, gdy podróż zorganizowana obejmuje co najmniej jedną z naszych usług własnych).

Aby dokonać rezerwacji na tym Portalu, musisz mieć przynajmniej 18 lat i działać w swoim własnym imieniu jako klient prywatny. Klient prywatny w przeciwieństwie do biznesowego, to osoba fizyczna, która zawiera prawną transakcję, która w przeważającym stopniu nie wiąże się z jej działalnością komercyjną lub samozatrudnieniem.

Operatorem tego Portalu i twoim partnerem umownym odnośnie korzystania z Portalu jest:

**Gotogate International AB (Gotogate)**

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

**E-mail:** [customerservice@Gotogate.support](mailto:customerservice@Gotogate.support)

**Telefon:** +48 221 168 121

Niniejsze Warunki są określone następująco:

### Spis treści

1. ZAKRES USŁUGI
2. PROCES REZERWACJI I INFORMACJE KONTAKTOWE
3. POŚREDNICTWO LOTÓW
4. POŚREDNICTWO REZERWACJI HOTELU
5. POŚREDNICTWO WYNAJMU SAMOCHODÓW
6. POSTANOWIENIA SPECJALNE ODNOŚNIE POŚREDNICTWA REZERWACJI WIELU USŁUG
7. INFORMACJE DOTYCZĄCE PASZPORTU, WIZY I ZDROWIA
8. NASZE WŁASNE USŁUGI
9. OPŁATY I PŁATNOŚĆ
10. REKLAMACJE
11. PRAWA KLIENTA ZGODNIE Z ROZPORZĄDZENIEM WE
12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ
13. WŁAŚCIWE PRAWO I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW
14. OCHRONA DANYCH

### [ZAŁĄCZNIK 1 – OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W PODRÓŻY ZORGANIZOWANEJ](#)

### [ZAŁĄCZNIK 2 – OPŁATY ZA POMOC ADMINISTRACYJNĄ](#)

#### 1. ZAKRES USŁUGI

##### 1.1. Pośrednictwo usług turystycznych

**1.1.1.** Odnośnie do usług rezerwacji lotów, rezerwacji noclegów w hotelach, wykupu ubezpieczenia i wynajmu samochodów oferowanych na Portalu (zwanym łącznie „Usługami turystycznymi”) działamy wyłącznie w roli pośrednika. W związku z tym nasze zadania i obowiązki są ograniczone do pośredniczenia w odniesieniu do Usług turystycznych, które są świadczone przez osoby trzecie, takie jak linie lotnicze, organizatorzy turystyki, hotele, firmy ubezpieczeniowe, wypożyczalnie samochodów i inni usługodawcy (zwane dalej z osobna „Usługodawcą”).

**1.1.2.** Dlatego umowa na świadczenie usług turystycznych (np. Umowa transportowa, ubezpieczeniowa, wynajmu) jest zawierana bezpośrednio pomiędzy Tobą a odnośnym Usługodawcą. Nie jesteśmy współ-usługodawcą usług turystycznych i nie jesteśmy stroną w umowie pomiędzy Tobą a Usługodawcą.

**1.1.3.** Kupując usługi turystyczne za pośrednictwem tego Portalu upoważniasz nas do pośredniczenia z odnośnym Usługodawcą(ami) w twoim imieniu, łącznie z pośrednictwem w zakresie płatności za te usługi turystyczne w celu

zrealizowania transakcji pomiędzy Tobą a Usługodawcą(ami). Cena podana za rzeczywiste usługi turystyczne może zawierać prowizję za usługi, którą pobieramy za pośrednictwo w umowie pomiędzy tobą a odnośnym Usługodawcą.

**1.1.4.** Odpowiedzialność za zrealizowanie Usług turystycznych, których pośrednikiem jest ten Portal, ponosi wyłącznie odnośny Usługodawca. W ramach naszej roli jako pośrednika nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za Usługi turystyczne, które mają być wykonane przez Usługodawców oraz nie udzielamy żadnych zobowiązań lub gwarancji (wyrażonych lub dorozumianych) odnośnie stosowności lub jakości Usług turystycznych oferowanych na tym Portalu. W przypadku jakichkolwiek reklamacji odnośnie wykonania lub nie wykonania Usługi turystycznej, stroną odpowiedzialną jest Usługodawca.

**1.1.5.** W przypadku specjalnych potrzeb (takich jak specjalne posiłki, wyposażenie dla osób niepełnosprawnych lub foteliki dla dzieci) podczas rezerwowania, prześlemy twoją prośbę do odnośnego Usługodawcy. Jednakże nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za to, czy ten Usługodawca spełni te potrzeby.

## **1.2. Nasze własne usługi**

Oprócz pośrednictwa Usług turystycznych określony w sekcji 1.1 powyżej, są również usługi dodatkowe (inne niż Usługi turystyczne) dostępne w Portalu, za realizację których My ponosimy odpowiedzialność. W przypadku tych usług dodatkowych Ty zawierasz bezpośrednią umowę z Nami. W każdym przypadku wyraźnie informujemy, czy i w jakim zakresie oferujemy własne usługi zamiast wyłącznie pośredniczenia usług stron trzecich.

Portfolio naszych własnych usług może ulegać zmianom z czasem. Niektóre z naszych własnych usług są opisane w sekcji 8. W przypadku dodatkowych usług nieuwjętych w niniejszych Warunkach, podczas procesu rezerwacji prześlemy Ci szczegółowy opis tych dodatkowych usług wraz z informacją o opłatach i warunkach uzupełniających dotyczących rezerwacji i korzystania.

## **1.3. Obowiązujące postanowienia umowne**

**1.3.1.** Niniejsze Warunki dotyczą pośrednictwa Usług turystycznych zgodnie z Sekcją 1.1 jak również naszych własnych usług zgodnie z Sekcją 1.2.

**1.3.2.** Odnośnie umowy pomiędzy Tobą a danym Usługodawcą (Sekcja 1.1.2), obowiązują ogólne warunki tego Usługodawcy (takie jak warunki przewozu, warunki transferu, warunki ubezpieczenia itp.). Takie ogólne warunki Usługodawcy zostaną ci przekazane podczas procesu rezerwacji. Ponieważ warunki Usługodawcy mogą obejmować postanowienia odnośnie odpowiedzialności, anulowania, zamian rezerwacji i zwrotów (jeżeli ma to zastosowanie) i innych ograniczeń, zalecamy się z nimi dokładnie zapoznać.

## **2. PROCES REZERWACJI I INFORMACJE KONTAKTOWE**

**2.1.** Podczas procesu rezerwacji będziesz miał zapewnione środki techniczne do wykrywania błędów w wypełnianych formularzach i poprawiania ich przed złożeniem rezerwacji. Twoim obowiązkiem jest sprawdzenie poprawności wszystkich danych przez złożeniem swojej rezerwacji. Późniejsze zmiany mogą wiązać się ze znacznymi kosztami dodatkowymi.

**2.2.** Musimy mieć możliwość skontaktowania się z Tobą, np. w przypadku późniejszych zmian zakupionych przez Ciebie Usług turystycznych. Musisz podać aktualne dane kontaktowe, takie jak twój numer telefonu i adres e-mail. Musisz również sprawdzać, czy nie otrzymałeś od nas wiadomości.

Twoim obowiązkiem jest zapewnienie, że będziesz w stanie odbierać nasze wiadomości. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli nie otrzymasz wiadomości od nas z powodu okoliczności będących poza naszą racjonalną kontrolą, takich jak między innymi: (i) podany przez Ciebie adres e-mail jest niewłaściwy; (ii) twoje ustawienia poczty e-mail uniemożliwiają dotarcie naszych wiadomości do Ciebie; lub (iii) twoje ustawienia poczty e-mail traktują nasze wiadomości jako spam.

## **3. POŚREDNICTWO LOTÓW**

### **3.1. Zawarcie umowy i zmiany ceny**

**3.1.1.** Po wysłaniu przez Ciebie rezerwacji potwierdzimy jej odbiór przez wiadomość e-mail. W tym momencie powstaje umowa pośrednictwa pomiędzy Tobą a Nami. Jeżeli nie otrzymasz tych informacji w ciągu jednej godziny od złożenia swojej rezerwacji i żaden z naszych operatorów nie kontaktował się z tobą pocztą elektroniczną lub telefonicznie w celu wskazania jakichkolwiek problemów, skontaktuj się z nami telefonicznie w celu weryfikacji.

**3.1.2.** Gdy tylko twoje bilety zostaną wydane, otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem oraz numerem biletu. W tym momencie następuje zawarcie wiążącej umowy pomiędzy Tobą a daną linią(ami) lotniczą(y)mi).

**3.1.3.** Ceny lotów oraz dostępność miejsc są wstawiane do Portalu bezpośrednio przez daną linię lotniczą. Jeżeli linia lotnicza wprowadzi zmiany, które znajdują się poza naszą kontrolą (np. zmiany cen, dostępności miejsc lub innych kwestii), i nastąpi to po dokonaniu rezerwacji, ale przed rozpoczęciem obowiązywania umowy z tą linią lotniczą (jak określono w sekcji 3.1.2 powyżej), umowa nie wejdzie w życie i nastąpi zwrot całej kwoty Twojej płatności. Możemy się z Tobą skontaktować i zaoferować Ci możliwość zaakceptowania zmienionej ceny podczas normalnych godzin pracy,

ale nie później niż 24 godziny po uzyskaniu przez nas informacji o tej zmianie ceny lub w pierwszym dniu powszednim następującym po tym 24-godzinnym okresie.

## **3.2. Informacje na temat rezerwacji i warunków transportu**

**3.2.1.** W odniesieniu do lotów oferowanych na Portalu, My działamy wyłącznie w miarę naszych możliwości jako pośrednik. Umowa na wykonanie lotu zostaje zawarta bezpośrednio między Tobą a odnośną linią lotniczą i nie ponosimy żadnej odpowiedzialności umownej związanej ze zrealizowaniem lub niezrealizowaniem twojego lotu. Linia lotnicza ponosi pełną odpowiedzialność za zrealizowanie / niezrealizowanie twojego lotu.

**3.2.2.** Przed złożeniem zamówienia udostępniemy ci warunki odnośnej linii lotniczej.

**3.2.3.** Działając jako pośrednik usług turystycznych świadczonych przez linie lotnicze, nie mamy zagwarantowanego dostępu do systemu rezerwacji linii lotniczych. W takim przypadku możemy w imieniu użytkownika zawrzeć umowę między nim a linią lotniczą. W razie pytań dotyczących rezerwacji, zmian lub rezygnacji z rezerwacji możemy prosić użytkownika o kontaktowanie się bezpośrednio z daną linią lotniczą. W przypadku zakupu biletu z elastycznymi datami podróży (zob. punkt 8) wszystkie prośby o zmiany rezerwacji należy jednak przekazywać za pośrednictwem naszego działu obsługi klienta, jak określono w punkcie 8.1.4. Możesz otrzymać dwa potwierdzenia rezerwacji — jedno od nas i jedno od odpowiedniej linii lotniczej. Jeżeli przesłano dwa potwierdzenia rezerwacji, do odprawy użyj potwierdzenia rezerwacji otrzymanego od linii lotniczej.

**3.2.4.** Poniżej znajdują się informacje dotyczące warunków związanych z rezerwacją i transportem, które są zazwyczaj stosowane przez linie lotnicze w taki lub podobny sposób. Jednakże wszelkie odmienne postanowienia odnośnej linii lotniczej mają znaczenie nadrzędne w stosunku do informacji ogólnych zawartych w tej sekcji 3.2.4. Dlatego w każdym przypadku należy sprawdzić odpowiednie warunki odnośnej linii lotniczej przed złożeniem rezerwacji.

### **a. Godziny lotów/odprawa**

Wszystkie godziny lotów określone są w czasie lokalnym. Przyjazd na drugi dzień jest oznaczony w harmonogramie symbolem „+1”. Podane godziny lotu są wstępne i mogą ulec zmianie w krótkim terminie po wydaniu biletu; na przykład z powodu ograniczeń kontroli lotów, pogody lub ograniczeń funkcjonalnych linii lotniczej. Prosimy o sprawdzanie bieżących godzin odlotów z dużym wyprzedzeniem przed swoim lotem.

Prosimy stosować się do czasów odprawy określonych przez linię lotniczą. Linie lotnicze mogą odmówić wejścia na pokład, jeżeli spóźnisz się na odprawę. Uprzejmie zwracamy uwagę, że niektóre linie lotnicze zachęcają do odprawy za pośrednictwem ich witryny internetowej i mogą pobierać opłatę za odprawę manualną na lotnisku.

### **b. Łączenie indywidualnych biletów**

Połączenie dwóch osobnych biletów w jedną stronę zamiast biletu w obie strony jest wyraźnie oznaczone w trakcie procedury rezerwacji. Bilety takie są traktowane niezależnie od siebie w przypadku odwołania, zmiany, zakłócenia ruchu powietrznego, np. na skutek strajków i zmian rozkładów lotów. Obowiązują przepisy danej linii lotniczej.

Bilety lotnicze z różnymi numerami rezerwacji są zawsze traktowane jako podróże, które są niezależne od siebie.

### **c. Bilety lotnicze z kilkoma segmentami/kolejność użycia**

Twój bilet w obie strony lub w jedną stronę może się składać z kilku segmentów. W zależności od warunków większości linii lotniczych, takie segmenty lotu powinny być wykorzystywane po kolei. Jeżeli nie, wiele linii lotniczych odmówi transportu na dalszych segmentach lotu (np. Niewykorzystanie jednego segmentu podróży może spowodować nieważność reszty biletu). W przypadku biletów w obie strony brak twojej obecności na locie „tam” może skutkować anulowaniem twojego lotu powrotnego przez linię lotniczą.

### **d. Cięża**

Niektóre linie lotnicze odmawiają transportu kobiet, które są w ciąży po 28 tygodniu w chwili lotu „tam” lub „z powrotem”. Jeżeli jesteś w ciąży, musisz uzgodnić z linią lotniczą i swoim lekarzem, czy możesz rozpocząć tą podróż.

### **e. Bilety dla niemowląt i dzieci**

Skontaktuj się z linią lotniczą w celu uzyskania warunków podróżowania z dzieckiem, które nie zajmuje osobnego miejsca. Zazwyczaj dzieci w wieku powyżej 2 lat muszą mieć osobne miejsce, natomiast dzieci w wieku od 0 do 2 lat podróżują jako niemowlę i nie będą miały swojego osobnego miejsca. Jeżeli dziecko skończy 2 lata przed końcem tej podróży, należy kupić bilet dla dziecka na całą podróż. Biletu dla niemowlęcia nie wolno rezerwować przed jego narodzinami, ponieważ imię i nazwisko oraz data urodzenia muszą odpowiadać danym znajdującym się w paszporcie. Nie zwracamy kosztów wynikających z początkowego zarezerwowania niewłaściwego rodzaju biletu.

### **f. Osoby niepełnoletnie podróżujące bez opiekuna**

Nie pośredniczymy w zakupie biletów dla osób niepełnoletnich podróżujących bez opiekuna. Dzieci poniżej 18 roku życia muszą mieć rezerwację wraz z osobą dorosłą. Niektóre kraje lub linie lotnicze odmawiają wstępu dzieciom

poniżej 18 roku życia bez towarzystwa opiekuna. Proszę pamiętać, że niektóre linie lotnicze wymagają, aby dzieci poniżej 18 roku życia miały ze sobą akt urodzenia.

#### **g. Zgubiony/uszkodzony bagaż**

W miarę naszych możliwości jako pośrednika, nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za zagubiony lub uszkodzony bagaż. Wszelkie problemy należy natychmiast zgłaszać do przedstawiciela linii lotniczych na lotnisku.

#### **h. Tranzyt i nocleg**

Najczęściej cena biletu lotniczego nie zawiera transportu naziemnego ani noclegu podczas podróży. Odpowiadasz osobiście za sprawdzenie rozkładów jazdy i cen transportu naziemnego.

#### **i. Czasy połączeń pomiędzy lotami**

Standardowe bilety zarezerwowane przez Portal mają zatwierdzone czasy połączeń. Ilość czasu na przesiadkę dla połączeń z międzylądowaniem jest obliczana przez linie lotnicze. Jeżeli segment lotu jest opóźniony i spowoduje to utratę połączenia, linie lotnicze są zobowiązane pomóc ci dotrzeć do miejsca docelowego twojej podróży (patrz sekcja 11.1).

W przypadku rezerwowania oddzielnych biletów linie lotnicze nie ponoszą odpowiedzialności za opóźnienia prowadzące do utraty połączeń. Dlatego Twoim obowiązkiem jest sprawdzenie, czy czas na przesiadkę jest wystarczający zgodnie z informacjami w liniach lotniczych i na lotniskach. Wszelkie dodatkowe koszty poniesione w związku z utratą połączeń nie zostaną zwrócone.

#### **j. Podwójna rezerwacja**

Podwójna rezerwacja oznacza, że dokonano dwóch lub więcej rezerwacji na to samo nazwisko pasażera w tej samej linii lotniczej. Jeżeli masz podwójną rezerwację, linia lotnicza może anulować tą(e) podróż(e). Może to również nastąpić, gdy rezerwacje te zostały wykonane przez różne biura podróży. Nie ponosimy odpowiedzialności za odwołania dokonane przez linie lotnicze, ani za odmowę zwrotu kosztów przez linie lotnicze, w przypadkach podejrzenia przez nie podwójnej rezerwacji.

### **3.3. Linie lotnicze objęte zakazem prowadzenia działalności w UE (czarna lista)**

Proszę zwrócić uwagę, że te linie lotnicze są objęte zakazem prowadzenia działalności na terenie UE zgodnie z decyzją podjętą przez Komisję Europejską po konsultacji z krajowymi organami ds. transportu powietrznego. Linie te są objęte zakazem, ponieważ zostały uznane za niebezpieczne lub poza odpowiednią kontrolą ze strony władz ich kraju.

Pod następującym linkiem możesz sprawdzić, które linie lotnicze są objęte zakazem prowadzenia działalności:

**Czarna lista (Lista linii lotniczych objętych zakazem prowadzenia działalności w UE)**

### **3.4. Zmiany rozkładu lotów i odwołania przez linie lotnicze**

**3.4.1.** Twoja umowa z odnośną linią lotniczą może umożliwiać jej odwoływanie lub dokonywanie zmian twoich rezerwacji. Powiadomimy cię o wszelkich zmianach, gdy zostaniemy poinformowani o nich przez linię lotniczą.

Jeśli z powodu zmiany lub odwołania rezerwacji chcesz zażądać zwrotu środków, jako dodatkową usługę własną oferujemy obsługę takiego żądania w Twoim imieniu, jeśli pozwalają na to warunki linii lotniczej. **Aby uzyskać listę naszych opłat, kliknij tutaj.**

Jeśli nie zakupiłeś naszego pakietu pomocy w momencie dokonywania rezerwacji, można go dokupić przy zgłaszaniu się do nas o pomoc.

**3.4.2.** Godziny lotów wskazane w Twoim potwierdzeniu rezerwacji mogą ulec zmianie w okresie od daty dokonania rezerwacji do faktycznej daty Twojej podróży. Zalecamy pozostawanie na bieżąco i skontaktowanie się z linią lotniczą na co najmniej 72 godziny przed planowanym odlotem, aby upewnić się, że dany lot (i wszystkie loty łączone) odbędą się zgodnie z harmonogramem. Nie mamy żadnej kontroli nad zmianami rozkładu linii lotniczej i nie przyjmujemy żadnej odpowiedzialności za koszty poniesione w wyniku takich zmian.

### **3.5. Zmiany i odwołania dokonywane przez Ciebie**

**3.5.1.** Warunki zmiany rezerwacji lotów (włącznie ze zmianą nazwiska pasażera, miejsca docelowego oraz daty podróży) oraz zwrotów kosztów w przypadku odwołania są określone przez odnośną linię lotniczą, która jest twoim partnerem umownym odnośnie realizacji przelotu. My jesteśmy pośrednikiem i nie mamy żadnego wpływu na takie warunki.

**3.5.2.** Jeżeli chcesz dokonać zmiany swojej rezerwacji lub wnioskujesz o zwrot kosztów w związku z rezygnacją, w ramach usługi dodatkowej oferujemy obsługę twojego wniosku w twoim imieniu, pod warunkiem że warunki danej linii lotniczej dopuszczają taką zmianę lub zwrot kosztów w przypadku rezygnacji. Podczas procesu rezerwacji takich dodatkowych usług informujemy Cię o wszelkich dodatkowych warunkach i opłatach związanych z tymi usługami.

**Aby uzyskać listę naszych opłat, kliknij tutaj.**

**3.5.3.** Abyśmy mogli przetworzyć żądane przez Ciebie zmiany, musimy otrzymać od Ciebie wnioski o zmianę przynajmniej na 24 godziny przed rozpoczęciem podróży (tylko telefonicznie). Jeżeli kupisz naszą usługę Flexible ticket (bilet elastyczny), patrz sekcja 8.

W przypadku wniosków o zmiany z krótszym wyprzedzeniem, zalecamy kontaktować się bezpośrednio z odpowiednią linią lotniczą.

### **3.6. Niestawienie się na lotnisku lub niewyjęcie na pokład**

Niniejszym upoważniamy nas do anulowania niewykorzystanego lotu w przypadku niestawienia się na lotnisku lub niewyjęcia na pokład oraz do wystąpienia w Twoim imieniu o ewentualny zwrot kosztów od linii lotniczej. Jesteśmy do tego uprawnieni, ale nie zobowiązani, a Twoje prawo do wystąpienia o zwrot kosztów bezpośrednio do linii lotniczej pozostaje nienaruszone. **Aby uzyskać listę naszych opłat, kliknij tutaj.**

## **4. POŚREDNICTWO REZERWACJI HOTELU**

Dlatego wszelkie zapytania związane z rezerwacją oraz wszelkie prośby o zmianę lub anulowanie rezerwacji muszą być kierowane bezpośrednio do Booking.com.

[Warunki Booking.com są dostępne na ich stronie internetowej.](#)

## **5. POŚREDNICTWO WYNAJMU SAMOCHODÓW**

Usługi wynajmu samochodów rezerwowane przez Portal są świadczone za pośrednictwem Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Dlatego wszelkie zapytania związane z rezerwacją oraz wszelkie prośby o zmianę lub anulowanie rezerwacji muszą być kierowane bezpośrednio do Rentalcars.com. Dane kontaktowe do Rentalcars.com:

**Dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej Rentalcars.**

**Warunki Rentalcars.com znajdują się tutaj.**

## **6. OŚWIADCZENIA SPECJALNE ODNOŚNIE POŚREDNICTWA REZERWACJI WIELU USŁUG**

Portal oferuje możliwość mieszania i dopasowywania wielu usług indywidualnych w zależności od Twoich potrzeb. W takim przypadku zlecasz nam działanie jako pośrednikowi w celu dokonania rezerwacji różnych usług podróży u różnych usługodawców. Usługodawcy ci zostaną ci wyraźnie zaprezentowani podczas procedury dokonywania rezerwacji przed jej zakończeniem. W przypadku gdy łączysz indywidualne usługi, nie następuje zawarcie żadnej umowy podróży pomiędzy Tobą a Nami; zamiast tego zawierasz kilka umów na świadczenie indywidualnych usług z każdym oddzielnym usługodawcą. W takim przypadku my działamy tylko w miarę naszych możliwości jako pośrednik w odniesieniu do każdej indywidualnej usługi turystycznej.

## **7. INFORMACJE DOTYCZĄCE PASZPORTU, WIZY I ZDROWIA**

**7.1.** Wymogi odnośnie paszportu, wiza i/lub zdrowia mogą ulec zmianie i dlatego musisz je sprawdzić w odpowiednim organie (ambasada, konsulat itp.) z odpowiednim wyprzedzeniem przed planowaną podróżą. Ty odpowiadasz za posiadanie ważnego paszportu i wiza, jeżeli jest wymagana. Ważne jest uwzględnienie wszystkich punktów tranzytowych Twojej podróży, które również mogą wymagać od Ciebie uzyskania wiza. Uzyskanie wiza może czasem wymagać czasu, dlatego należy złożyć wniosek z dużym wyprzedzeniem. Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za klientów, którzy nie posiadają odpowiednich dokumentów.

**7.2.** Każda destynacja ma swoje własne wymagania odnośnie formalności wjazdowych, szczepień itp. oraz może to również być uzależnione od narodowości pasażera. Ty odpowiadasz za pozyskanie tych informacji. Nie ponosimy odpowiedzialności za żadne zdarzenia wynikłe z niezastosowania się do takich oficjalnych przepisów. Dlatego powinieneś zawsze sprawdzać, jakie formalności są wymagane dla wybranej destynacji lub krajów tranzytowych jak również czas potrzebny do wykonania wszystkich wymaganych kroków.

## **8. NASZE WŁASNE USŁUGI**

### **8.1. Flexible Ticket**

**8.1.1.** Jeżeli podczas rezerwacji wykupisz usługę Flexible Ticket, będziesz mieć możliwość zmiany daty lub godziny lotu na warunkach określonych w tej sekcji bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz naszej firmy lub linii lotniczej. Świadcząc naszą usługę Flexible Ticket, działamy wyłącznie jako pośrednik umowy transportu pomiędzy Tobą a odpowiednią linią lotniczą. Ponieważ Flexible Ticket to nasza własna usługa (tzn. nie możesz skorzystać z usługi Flexible Ticket kontaktując się bezpośrednio z linią lotniczą), wszystkie zmiany rezerwacji przy użyciu usługi Flexible Ticket muszą być dokonywane za pośrednictwem naszej obsługi klienta (patrz sekcja 8.1.4).

**8.1.2.** Usługa Flexible Ticket umożliwia zmianę rezerwacji lotów pod następującymi warunkami:

- Wszystkie zgłoszenia zmiany rezerwacji powinny być dokonane zgodnie z sekcją 8.1.4 oraz na co najmniej 24 godziny przed pierwotnym czasem odlotu.
- Zmiana rezerwacji jest możliwa wyłącznie w ramach tej samej linii lotniczej, np. zmiana rezerwacji może być dokonana tylko na lot obsługiwany przez tą samą linię lotniczą, która obsługuje pierwotnie zarezerwowany lot.
- Segmenty lotu muszą być wykorzystywane w tej samej kolejności, w jakiej zostały pierwotnie zarezerwowane.
- Zmiany kabiny lub klasy rezerwacyjnej w ramach tego samego lotu nie są dozwolone.
- Zmiana rezerwacji biletu na tak zwany „stop-over” (tzn. pozostanie w miejscu międzylądowania dłużej niż było to pierwotnie zarezerwowane) nie jest dozwolona.
- Zmiana miejsca wylotu i/lub docelowego nie jest możliwa zarówno dla lotu „tam” jak i „z powrotem”.
- Usługa Flexible Ticket nie umożliwia zmiany lub poprawienia jakichkolwiek nazwisk.
- Zmiany rezerwacji podróży można dokonać tylko jeden raz. Po potwierdzeniu zmiany usługa Flexible Ticket jest wykorzystana.
- W przypadku dokonywania zmiany rezerwacji podróż należy ukończyć przed upływem jednego roku od daty pierwotnej rezerwacji. Nowa podróż nie może rozpocząć się w ciągu 24 godzin od chwili zgłoszenia żądania zmiany.
- Koszty rezerwacji nie podlegają zwrotowi, gdy usługa Flexible Ticket została wykorzystana.

**8.1.3.** Usługa Flexible Ticket musi zostać zarezerwowana i opłacona podczas procesu składania rezerwacji i nie może być dodana w późniejszym czasie.

**8.1.4.** Jeśli chcesz zmienić swoją rezerwację, skontaktuj się telefonicznie z naszym działem obsługi klienta w normalnych godzinach pracy. **Nasz numer telefonu znajduje się w zakładce „Kontakt — Telefon”.**

Obsługa telefoniczna oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej jest prowadzona w języku angielskim.

**8.1.5.** Zmiana rezerwacji jest zakończona dopiero po jej potwierdzeniu w wiadomości e-mail od nas. Jeżeli nie otrzymałeś potwierdzenia, skontaktuj się z naszą obsługą klienta.

**8.1.6.** Zmiany rezerwacji lotów przy użyciu usługi Flexible Ticket są uzależnione od dostępności. Jeżeli żądana zmiana wymaga droższego biletu, lub powoduje, że pasażer nie ma już uprawnienia do specjalnej ceny (np. dla małego dziecka), musisz osobiście ponieść dodatkowe koszty. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki zmiany rezerwacji, które mogą wpływać na usługi dodatkowe świadczone bezpośrednio przez linię lotniczą (takie jak rezerwacja bagażu dodatkowego lub rezerwacje miejsc).

**8.1.7.** W przypadku rezygnacji z lotu koszt usługi Flexible Ticket nie zostanie zwrócony.

**8.1.8.** Jeżeli nie stawisz się na segment podróży, opcja zmiany rezerwacji poprzez usługę Flexible Ticket nie będzie już możliwa.

## 8.2. Gwarancja przesiadki

**8.2.1.** Jeśli nasze usługi w zakresie gwarancji połączenia, określone w niniejszej sekcji 8.2 (zwane dalej „**Gwarancją przesiadki**”), są uwzględniane w Państwa rezerwacji, zostanie to wyraźnie wskazane podczas dokonywania rezerwacji i na jej potwierdzeniu. Jeśli Państwa rezerwacja obejmuje również inne połączenia lotnicze, należy pamiętać, że Gwarancja przesiadki ma zastosowanie wyłącznie do tej części rezerwacji, która jest oznaczona jako „przesiadka”.

**8.2.2.** Z wyjątkiem poniższych wyłączeń Gwarancja przesiadki ma zastosowanie w następujących przypadkach (każdy zwany „Zmianą”):

- gdy którykolwiek z Państwa lotów zostanie przesunięty, opóźniony lub anulowany przez daną linię lotniczą, co spowoduje, że spóźnią się Państwo na lot do miejsca przeznaczenia;
- gdy nie zdążą Państwo na przesiadkę z powodu opóźnienia lub utraty bagażu z przyczyn od Państwa niezależnych;
- gdy nie zdążą Państwo na przesiadkę z powodu procedur celnych lub imigracyjnych z przyczyn od Państwa niezależnych.

**8.2.3.** Gwarancja przesiadki nie ma zastosowania w następujących przypadkach:

- gdy Zmiana dotyczy tylko lotów w ramach tego samego biletu (wydanego jako jeden bilet elektroniczny/PNR); za wszelkie problemy oraz za obsługę Zmian lotów odpowiada linia lotnicza wykonująca te loty (w sprawie porad lub pytań należy kontaktować się bezpośrednio z tą linią lotniczą);
- gdy Zmiana wynika z działania siły wyższej, tj. została wywołana czynnikami, co do których można zasadnie uznać, że są one niezależne od linii lotniczej, takimi jak (między innymi) niestabilność polityczna, ekstremalne warunki pogodowe, zagrożenia bezpieczeństwa, strajki, poważne ograniczenia w działaniu lotniska lub bankructwo bądź niewypłacalność linii lotniczej;
- w przypadku jakiegokolwiek działania (lub zaniechania), na które mają Państwo zasadniczy wpływ, w tym na przykład gdy nie zdążą Państwo na lot z powodu (i) braku odpowiedniej wizy, dokumentów podróży lub innej dokumentacji wymaganej w podróży lub (ii) naruszenia przepisów i ograniczeń linii lotniczych; lub
- gdy podróżują Państwo z bagażem rejestrowanym pomimo zarezerwowania podróży z samodzielną przesiadką oznaczonej jako „bez bagażu rejestrowanego”, czyli podróży z samodzielną przesiadką z krótkim czasem na przesiadkę; lub

- gdy dokonali Państwo zmian w rezerwacji bez naszej wcześniejszej zgody.

#### **8.2.4. Konieczność bezzwłocznego przekazania informacji**

Jeżeli chcą Państwo skorzystać z Gwarancji przesiadki, są Państwo zobowiązani poinformować nas o tym telefonicznie bez niepotrzebnej zwłoki po otrzymaniu informacji o Zmianie. Dane kontaktowe znajdują się we wstępie. Jeżeli nie przekażą nam Państwo bezzwłocznie tej informacji, nie będzie Państwu przysługiwało prawo do Gwarancji przesiadki.

#### **8.2.5. Pomoc w zakresie Gwarancji przesiadki — alternatywne loty lub zwrot kosztów**

Po uzyskaniu informacji o Zmianie zaoferujemy Państwu jedną z następujących opcji do wyboru:

- a) alternatywny lot lub loty do ostatecznego miejsca przeznaczenia na nasz koszt (przekażemy Państwu dokładne dane oferowanych przez nas lotów);
- b) zwrot kosztów biletów na niewykorzystane loty w momencie dokonywania rezerwacji; lub
- c) alternatywny lot lub loty umożliwiające Państwu powrót do miejsca wylotu na nasz koszt (przekażemy Państwu dokładne dane oferowanych przez nas lotów).

Jeżeli nie będziemy w stanie zaoferować Państwu odpowiednich lotów do ostatecznego miejsca przeznaczenia, możemy zaproponować alternatywne lotniska. W takim przypadku pokryjemy koszty transportu na lotnisko alternatywne.

Jeśli do pierwotnej godziny wylotu pozostało więcej niż 48 godzin, wybierzemy jedną z opcji określonych w pkt 8.2.5. według naszego wyłącznego uznania.

#### **8.2.6. Przyjęcie oferty**

Po otrzymaniu od nas dalszych informacji na temat opcji określonych w ppkt 5 (a)–(c) powyżej powinniście Państwo jak najszybciej przekazać nam decyzję o swoim wyborze. Jeśli nie otrzymamy odpowiedzi w odpowiednim terminie (w żadnym przypadku nie dłuższym niż 24 godziny), Państwa prawo do skorzystania z Gwarancji przesiadki wygaśnie.

#### **8.2.7. Dodatkowa rekompensata**

Oprócz praw wyszczególnionych w niniejszej sekcji 8.2 Gwarancja przesiadki uprawnia do rekompensaty z tytułu:

- **Nocleg** — jeśli dojdzie do nagłej Zmiany, przez którą zostaną Państwo pozbawieni noclegu (godz. 22:00-08:00), pokryjemy koszty noclegu za jedną lub kilka nocy. Rekompensata jest ograniczona do łącznej kwoty 100 USD na pasażera objętego Gwarancją przesiadki. Wszelkie kwoty rekompensat za nocleg otrzymane od linii lotniczej zostaną odjęte od kosztów zwracanych w ramach Gwarancji przesiadki.
- **Posiłki i napoje** — jeśli skutek Zmiany Państwa lot będzie opóźniony o ponad 4 godziny, w ramach Gwarancji przesiadki pokryjemy koszty posiłków i napojów do łącznej kwoty 12 USD na pasażera. Wszelkie kwoty rekompensat za posiłki lub napoje otrzymane od linii lotniczej zostaną odjęte od kosztów zwracanych w ramach Gwarancji przesiadki.

Należy pamiętać, że będą Państwo zobowiązani pokryć koszty i dostarczyć nam paragony za takie wydatki.

### **8.3. Gwarancja zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji**

**8.3.1.** Jeżeli podczas dokonywania rezerwacji wykupisz Gwarancję zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji, po dokonaniu rezerwacji możesz z jakiegokolwiek przyczyny anulować swoje loty, by w zamian otrzymać elektroniczny kupon o wartości 90% ceny tych lotów. Kupon możesz następnie wykorzystać do dokonania nowej rezerwacji na naszym portalu. Warunki określone w niniejszym punkcie 8.3 dotyczą naszej własnej usługi zwanej „Gwarancją zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji”, która jest świadczona przez nas jako pośrednika między Tobą a odpowiednim Usługodawcą. Ponieważ Gwarancja zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji jest naszą własną usługą (tj. nie możesz z niej skorzystać w drodze bezpośredniego kontaktu z Usługodawcą), wszelkie wnioski w ramach Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji muszą być składane za pośrednictwem naszego działu obsługi klienta (patrz punkt 8.3.5). Z tytułu samodzielnego anulowania rezerwacji w ramach Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji lub z tytułu dokonania nowej rezerwacji za pośrednictwem naszego portalu z wykorzystaniem otrzymanego kuponu nie pobieramy opłat administracyjnych.

**8.3.2.** Korzystanie z Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji podlega następującym zasadom:

- Anulowania rezerwacji należy zawsze dokonywać zgodnie z punktem 8.3.5 oraz na co najmniej 4 godziny przed pierwotnym czasem odlotu.
- Wartość kuponu odpowiada 90% wartości anulowanego biletu lotniczego, włączając w to podatki i opłaty Usługodawcy, lecz wyłączając koszt Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji i wszelkich dodatkowych usług (np. dodatkowy bagaż, wybór miejsca itp.). Jeżeli rezerwacja została po jej dokonaniu, lecz przed jej anulowaniem, zmieniona w sposób, który spowodował wzrost ceny biletu lotniczego (np. samodzielna zmiana terminu lotów, zmiana nazwiska, dodatkowy bagaż itp.), wartość kuponu jest obliczana na podstawie pierwotnej ceny biletu lotniczego. Wartość kuponu otrzymanego w przypadku skorzystania z Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji jest ograniczona do 11700 PLN na osobę lub 24 000 PLN na rezerwację, niezależnie od wartości biletów lotniczych.

- Masz prawo z dowolnej przyczyny anulować swój bilet lotniczy i otrzymać w zamian kupon, przy czym w każdym przypadku prawo to jest wykonywane zgodnie z niniejszymi warunkami. Rezerwację można również anulować tylko dla wybranego pasażera, w którym to przypadku wartość kuponu jest obliczana proporcjonalnie do liczby pasażerów, których dotyczy anulowanie rezerwacji. Nie można anulować jedynie wybranych etapów lotu.
- Kupon można wykorzystać wyłącznie na naszym portalu, zgodnie z otrzymanymi wraz z nim instrukcjami. Kuponu nie można łączyć z innymi kuponami, zwrotami pieniędzy lub promocjami, a ponadto nie można go wykorzystać po wejściu na nasz portal za pośrednictwem porównywarki cen.
- Kupon można wykorzystać tylko raz. Po skorzystaniu z kuponu ewentualną niewykorzystaną kwotę uznaje się za przepadłą.
- Kupon jest ważny przez 12 miesięcy od momentu otrzymania powiadomienia o dostępności kuponu, które jest wysyłane w ciągu 7 dni od przyjęcia przez nas Twojej prośby o anulowanie rezerwacji. Po upływie okresu ważności kupon staje się bezwartościowy i przepada możliwość ubiegania się o inną kompensatę.
- Kupon otrzymany w ramach Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji można wykorzystać wyłącznie do rezerwacji lotów, a nie innych usług udostępnianych na portalu (takich jak rezerwacja noclegu w hotelu lub wynajem samochodu).

**8.3.3.** Skorzystanie z Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji, by anulować rezerwację / bilet lotniczy, jest równoznaczne ze zrzeczeniem się przez Ciebie i Twoich współpasażerów wszelkich praw do dokumentów uprawniających do odbycia podróży, które przekazaliśmy Usługodawcy. Wykupując Gwarancję zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji, zgadzasz się, że po zleceniu anulowania automatycznie nabywamy wszelkie prawa do biletu lotniczego i rezerwacji oraz prawo do skorzystania z tych praw w stosunku do Usługodawcy.

**8.3.4.** Z Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji nie można skorzystać, jeżeli Usługodawca nie jest w stanie dostarczyć usługi turystycznej wskutek ogłoszenia upadłości albo zawieszenia lub zakończenia prowadzenia działalności (w takim przypadku koszt usługi Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji nie jest zwracany).

**8.3.5.** Jeżeli chcesz skorzystać z Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji, musisz skontaktować się z naszym działem obsługi klienta. Nasz numer telefonu i inne dane kontaktowe można znaleźć na portalu. Proszę pamiętać, że wszystkich klientów obsługujemy według kolejności zgłoszenia.

**8.3.6.** Gwarancja rezygnacji nie obowiązuje, jeśli skontaktujesz się z linią lotniczą w celu zmiany rezerwacji biletu lotniczego i poprosisz o anulowanie.

## 9. OPŁATY I PŁATNOŚĆ

### 9.1. Płatności

**9.1.1.** Płatność za usługi podróżne przetwarzana jest przez nas, przez podmioty stowarzyszone należące do naszej grupy korporacyjnej (we współpracy z dostawcami usług płatniczych, którzy obsługują proces płatności) lub przez Usługodawcę. Wszystkie informacje dotyczące płatności należące do naszych klientów są zaszyfrowane na bezpiecznym serwerze podczas ich udostępniania naszym dostawcom usług płatniczych.

**9.1.2.** W zależności od kryteriów rezerwacji i dodanych usług płatność może zostać podzielona na dwie osobne transakcje, jedna opłata dla nas, a druga dla Usługodawcy. Nie zostaniesz obciążony kwotą większą, niż cena całkowita wyświetlona na naszej stronie. Stosowane są takie same środki zabezpieczające. W niektórych przypadkach Usługodawcy mogą naliczyć ceny i opłaty w innych walutach niż podano w naszym Portalu. W tym przypadku podajemy szacunkową kwotę w domyślnej walucie Portalu. W związku z tym, kiedy dokonujesz rezerwacji za pomocą karty kredytowej, kwota naliczana przez Usługodawcę może być nieco inna ze względu na wahania kursów, przeliczenia walut oraz ewentualne opłaty narzucone przez wystawcę karty. Jeśli podane informacje mogą dotyczyć Twojej rezerwacji, poinformujemy Cię o tym podczas jej dokonywania.

**9.1.3.** Abyśmy mogli przetworzyć twoją płatność, musisz się upewnić że masz dostępne dostateczne środki pieniężne. W razie jakiegokolwiek problemu związanego z płatnością, ponowimy próbę przetworzenia twojej płatności we współpracy z naszymi dostawcami usług płatniczych. Jeżeli nie będzie to skutkowało z wycofaniem płatności przez ciebie, skontaktujemy się z tobą w celu przekazania instrukcji na temat innych form płatności. Jeżeli nie otrzymamy twojej płatności po tych dalszych instrukcjach, twoja zaległa płatność zostanie przekazana do firmy windykacyjnej.

### 9.2. Oszustwo płatnicze

Jeżeli mamy powody przypuszczać, że dokonywane jest oszustwo, zastrzegamy sobie prawo do odmowy przetwarzania płatności. W przypadku podejrzenia, że popełniane jest przestępstwo, może być wymagana legitymizacja płatności. Wszystkie rodzaje oszustw płatniczych będą zgłaszane policji.

### 9.3. Refundacje



**9.4.** Zwroty środków są przetwarzane zgodnie z warunkami Usługodawcy. Jeśli przysługuje Ci prawo do otrzymania zwrotu środków, zostanie on dokonany przy użyciu formy płatności zastosowanej przy rezerwacji. Pamiętaj, że opłaty lotnicze obejmują różne pozycje, z których nie wszystkie mogą podlegać zwrotowi. Jeśli nawet kwalifikujesz się do zwrotu środków zgodnie z zasadami Usługodawcy, zwrócona kwota może nie stanowić dokładnie takiej samej sumy, jaka została wpłacona za rezerwację.

**9.5.** Wszystkie zwroty środków są dokonywane przez odpowiedniego Usługodawcy, a my jako pośrednik nie mamy wpływu na czas realizacji tego procesu.

**9.6.** Jako pośrednik zwrot kosztów przetwarzamy tylko wtedy, gdy otrzymaliśmy już środki od właściwego Usługodawcy.

**9.7.** Łączna cena rezerwacji będzie zawierać cenę Usługi turystycznej, cenę wszelkich produktów dodatkowych i nasze opłaty. Należy pamiętać, że naliczane przez nas opłaty nie podlegają zwrotowi. Wynika to z tego, że opłaty te są pobierane za usługę pośrednictwa, którą uznaje się za zrealizowaną w chwili otrzymania potwierdzenia rezerwacji. Produkty dodatkowe Usługodawcy podlegają zwrotowi tylko w zakresie, w którym otrzymaliśmy odpowiednie kwoty od Usługodawcy. Nasze produkty dodatkowe nie podlegają zwrotowi.

## 10. REKLAMACJE

### 10.1. Reklamacje dotyczące realizacji usług podróży

Jakiegolwiek problemy, uwagi lub reklamacje związane z realizacją usług podróży muszą być kierowane bezpośrednio do odnośnego Usługodawcy (biura podróży, linii lotniczej, ubezpieczyciela, wypożyczalni samochodów, hotelu), z którym masz zawartą umowę na daną usługę podróżną. Zapoznaj się również z sekcją 11, gdzie są przedstawione twoje prawa zgodnie z rozporządzeniem WE.

### 10.2. Reklamacje dotyczące naszych własnych usług

Roszczenia dotyczące naszych własnych usług należy składać w terminie dwóch miesięcy po dacie zakończenia podróży, wyłącznie w formie pisemnej.

**Aby zgłosić roszczenie, kliknij tutaj**

## 11. PRAWA KLIENTA ZGODNIE Z ROZPORZĄDZENIEM WE

### 11.1. Odwołane lub opóźnione loty

Jeżeli podróżujesz do lub z UE, lub twój przewoźnik jest z UE, masz prawo wystąpić o zwrot kosztów od odnośnej linii lotniczej w przypadku, gdy twój lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono ci wstępu na pokład samolotu. **Aby uzyskać więcej informacji na temat rozporządzenia WE 261/2004, kliknij tutaj.**

### 11.2. Odpowiedzialność przewoźnika

Rozporządzenie WE (889/2002) w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków. **Rozporządzenie znajduje się tutaj.**

## 12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

**12.1.** Zgadzasz się, że My działamy jako pośrednik pomiędzy Tobą a danym Usługodawcą. W żadnym wypadku nie ponosimy odpowiedzialności odnośnie usług podróży, które zarezerwowałeś u jednego lub więcej Usługodawców oraz nie ponosimy odpowiedzialność za jakiegolwiek niezgodności w informacjach wyświetlonych na Portalu, które zostały przekazane przez danego Usługodawcę.

**12.2.** Jeżeli Usługodawca z jakiegokolwiek powodu nie będzie w stanie zrealizować usługi turystycznej, między innymi ze względu na nadzwyczajne zdarzenia lub okoliczności poza jego kontrolą (siła wyższa), włącznie z sytuacją ogłoszenia bankructwa przez Usługodawcę, możemy działać wyłącznie jako pośrednik i zwrócić płatność, gdy otrzymamy ją od Usługodawcy.

**12.3.** Jeżeli chodzi o nasze usługi, ponosimy odpowiedzialność za szkody podlegające ograniczeniom określonym w Warunkach jak również w zakresie dopuszczonym przepisami prawa. Ponosimy odpowiedzialność wyłącznie za szkody poniesione bezpośrednio przez Ciebie na skutek uchybienia naszych obowiązków w odniesieniu do naszych własnych usług, do wysokości całkowitych wpłaconych kosztów twojej rezerwacji (za jedno wydarzenie lub połączona seria wydarzeń). Jeśli z powodu nadzwyczajnych zdarzeń lub okoliczności pozostających poza naszą kontrolą (siła wyższa) wystąpią braki w rezerwacjach, potwierdzeniach i/lub realizacji jakichkolwiek rezerwacji lub usług, jesteśmy zwolnieni z wszelkich obowiązków prawnych wynikających z tych braków lub niezgodności związanych ze skutkiem działania siły wyższej.

**12.4.** Ograniczenie odpowiedzialności określone w sekcji 12.3 dotyczy również niedopełnienia obowiązków przez osoby, za których błędy ponosimy odpowiedzialność zgodnie z przepisami prawa.

## 13. WŁAŚCIWE PRAWO I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

### 13.1. Właściwe prawo

Szwedzkie prawo ma zastosowanie wyłącznie do niniejszego regulaminu oraz umowy pomiędzy Klientem a linią lotniczą.

Jak klient będziesz mógł korzystać z wszelkich przepisów prawa obowiązującego w kraju, którego jesteś obywatelem. Żaden z zapisów niniejszych Warunków, włącznie z sekcją 13.1, nie pozbawia Cię przysługujących Ci ustawowo praw jako klientowi.

### 13.2. Rozwiązywanie sporów online

Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów online (ODS) dostępną pod adresem:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. OCHRONA DANYCH

Poważnie traktujemy ochronę twoich danych osobowych. Szczegółowe informacje na temat gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania twoich danych osobowych znajdują się w naszej **Polityce prywatności**.

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W PODRÓŻY ZORGANIZOWANEJ

Niniejsze ogólne warunki uczestnictwa w podróży zorganizowanej obowiązują pomiędzy Tobą („ty” lub „podróżujący”) a firmą Gotogate International AB („my”), będącą operatorem portalu rezerwacji Gotogate (zwanego dalej „Portalem”).

Niniejsze warunki obowiązują wyłącznie w przypadku zakupu podróży zorganizowanej objętej dyrektywą (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych. W odniesieniu do oddzielnych usług w zakresie lotów, hotelu, ubezpieczenia, wynajmu samochodów oraz innych usług turystycznych oferowanych w Portalu działamy wyłącznie w charakterze pośrednika zgodnie z Warunkami uczestnictwa w podróży.

Aby dokonać rezerwacji na Portalu, musisz mieć przynajmniej 18 lat i działać w swoim własnym imieniu jako klient prywatny. Klient prywatny w przeciwieństwie do biznesowego, to osoba fizyczna, która zawiera transakcję prawną w przeważającym stopniu niewiążącą się z działalnością komercyjną lub samozatrudnieniem.

### Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail: [customerservice@Gotogate.support](mailto:customerservice@Gotogate.support)

Telefon: +48 221 168 121

## 1. UMOWA

1.1. O ile nie uzgodniono inaczej, niniejsza umowa jest wiążąca dla stron po potwierdzeniu rezerwacji przez podróżującego na piśmie. Informacje, które otrzymujesz przed złożeniem zamówienia w Portalu, jak również informacje zawarte w potwierdzeniu rezerwacji, również stanowią część umowy między stronami (wraz z niniejszymi warunkami uczestnictwa w podróży zorganizowanej zwanymi dalej „Warunkami podróży zorganizowanej”). Prawo odstąpienia od umowy nie ma zastosowania do umów dotyczących podróży zorganizowanej.

1.2. „Ty” lub „podróżujący” to osoba, w której imieniu zostają zawarte Warunki podróży zorganizowanej. Podróżujący odpowiada za płatności objęte Warunkami podróży zorganizowanej. Do podróżującego należy wprowadzanie wszelkich zmian i anulowanie rezerwacji. Można dopuścić wyjątek, jeśli podróżujący poważnie zachoruje i nie będzie mógł dokonać zmiany lub anulować rezerwacji. Podróżujący odpowiada za podanie prawidłowych informacji o rezerwacji dotyczących innych osób biorących udział w podróży zorganizowanej. Wszelkie zwroty zostaną przez nas dokonane na rzecz podróżującego.

1.3. Należy pamiętać, że osoby trzecie, takie jak linie lotnicze, hotele, ubezpieczyciele, wypożyczalnie samochodów lub inni usługodawcy świadczący usługi turystyczne, określają własne warunki korzystania z usług. Dlatego przez potwierdzenie niniejszych Warunków podróży zorganizowanej zawierana jest umowa na faktyczne świadczenie usług turystycznych (np. umowa przewozu, ubezpieczeniowa, wynajmu) bezpośrednio pomiędzy tobą a jednostronnym usługodawcą. Pamiętaj, że usługi hotelowe wymienione w niniejszym załączniku (załącznik 1) są świadczone za pośrednictwem firmy Travelscape LLC. **Możesz zapoznać się z warunkami firmy Travelscape LCC, klikając to łącze.**

1.4. Godziny odlotu określone w potwierdzeniu rezerwacji mają charakter wstępny. Potwierdzimy dokładne godziny odlotów jak najszybciej, ale (jeśli to możliwe) nie później niż 20 dni przed wyjazdem.

1.5. Dostarczymy ogólnych informacji na temat wymogów paszportowych i wizowych.

1.6. Dostarczymy ogólnych informacji na temat wszelkich zasad i przepisów dotyczących zdrowia w miejscu przeznaczenia.

**1.7.** Loty łączone lub wszelkie specjalne uzgodnienia są uwzględniane na niniejszych Warunkach podróży zorganizowanej wyłącznie wtedy, gdy są one rezerwowane razem i jednocześnie z usługami turystycznymi w ramach podróży zorganizowanej lub jeśli są sprzedawane razem z innymi usługami w ramach podróży zorganizowanej za ogólną cenę.

**1.8.** Wszelkie specjalne życzenia lub specjalne usługi na życzenie podróżującego są uwzględniane wyłącznie po wyraźnym potwierdzeniu przez nas na piśmie.

**1.9.** Twoim obowiązkiem jest sprawdzenie poprawności wszystkich danych przed złożeniem rezerwacji. W celu upewnienia się, że wszystkie dane są poprawne, w tym, że pisownia imion i nazwisk jest poprawna i zgodna z danymi w paszporcie, twoim obowiązkiem jest sprawdzenie ich na potwierdzeniu rezerwacji i w dokumentach podróży. Wszelkie błędy muszą zostać zgłoszone nam jak najszybciej. Zastrzegamy sobie prawo do naliczenia opłaty odpowiadającej rzeczywistemu kosztowi skorygowania nieprawidłowych informacji oraz uzasadnionej rekompensaty za dodatkową pracę spowodowaną korektą. Jeśli za błąd odpowiadamy my lub inna osoba trzecia zatrudniona przez nas, zostanie on skorygowany bez żadnych kosztów po stronie podróżującego.

**1.10.** Podróżujący musi niezwłocznie powiadomić nas o wszelkich zmianach adresu, adresu e-mail lub numeru telefonu bądź innych informacji potrzebnych nam do skontaktowania się z podróżującym w związku z rezerwacją. Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku nieotrzymania przez ciebie wiadomości od nas z powodu okoliczności będących poza naszą kontrolą przy zachowaniu należytej staranności, takich jak między innymi: (i) podany przez ciebie adres e-mail jest niewłaściwy; (ii) twoje ustawienia poczty e-mail uniemożliwiają dotarcie naszych wiadomości; lub (iii) twoje ustawienia poczty e-mail powodują, że nasze wiadomości są traktowane jako spam.

**1.11.** Niektóre podróże zorganizowane wymagają minimalnej liczby uczestników. W takim przypadku podróżujący otrzyma wyraźne informacje podczas procesu rezerwacji.

**1.12.** Jeśli bilety lotnicze są częścią podróży zorganizowanej, takie loty muszą się odbyć we właściwej kolejności. Jeżeli tak się nie stanie, wiele linii lotniczych odmówi transportu na dalszych odcinkach lotu (np. niewykorzystanie jednego odcinka podróży może spowodować nieważność reszty biletu). W przypadku biletów w obie strony niewykorzystanie lotu do miejsca przeznaczenia może skutkować anulowaniem przez linię lotniczą twojego lotu powrotnego.

## **2. CENA I PŁATNOŚĆ**

**2.1.** Cena za podróż zorganizowaną zostanie ustalona w taki sposób, aby łączna cena całej podróży zorganizowanej była przejrzysta. Cena będzie obejmować wszystkie usługi objęte Warunkami podróży zorganizowanej oraz wszelkie obowiązkowe opłaty dodatkowe, podatki i inne opłaty. Jesteśmy również zobowiązani poinformować podróżującego o wszelkich innych kosztach, które mogą powstać.

**2.2.** Podróżujący ma obowiązek zapłacić cenę podróży zorganizowanej najpóźniej w terminie określonym w Warunkach podróży zorganizowanej.

**2.3.** Jeżeli podróżujący nie zapłaci ceny podróży zorganizowanej zgodnie z Warunkami podróży zorganizowanej, zachowujemy prawo do wypowiedzenia Warunków podróży zorganizowanej, anulowania podróży zorganizowanej i wstrzymania świadczenia dalszych usług. Ponadto możemy obciążyć Cię odpowiednią rekompensatą na pokrycie poniesionych przez nas kosztów z powodu niewypełnienia zobowiązań płatniczych.

**2.4.** O ile wyraźnie nie zaznaczono inaczej, cena podróży zorganizowanej jest skalkulowana przy uwzględnieniu noclegu dla dwóch osób we wspólnym pokoju dwuosobowym. Jeśli zarezerwujesz nocleg dla jednej osoby w pokoju dwuosobowym lub większym pokoju przeznaczonym dla więcej niż jednej osoby, jesteśmy uprawnieni do naliczenia dodatkowej opłaty.

**2.5.** Płatność jest przetwarzana przez nas (we współpracy z dostawcą lub dostawcami usług płatniczych, którzy zapewniają funkcje przetwarzania płatności) lub danego usługodawcę. Pamiętaj, że w celu przetworzenia płatności może być konieczne udostępnienie dostawcom usług płatniczych informacji o płatności, takich jak informacje o karcie kredytowej lub debetowej. Wszystkie informacje o płatnościach należące do naszych klientów w momencie udostępniania dostawcom usług płatniczych są szyfrowane na bezpiecznym serwerze.

**2.6.** W zależności od kryteriów rezerwacji i usług dodatkowych płatność może zostać podzielona na dwie osobne transakcje, jedna opłata dla nas, a druga dla usługodawcy. Podróżujący nie zostanie obciążony kwotą większą niż cena całkowita wyświetlona w naszej witrynie. Stosowane są takie same środki zabezpieczające.

**2.7.** Abyśmy mogli przetworzyć twoją płatność, musisz się upewnić, że dostępne są wystarczające środki pieniężne. W razie jakiegokolwiek problemu związanego z płatnością ponowimy próbę przetwarzania we współpracy z naszymi dostawcami usług płatniczych. Jeżeli nie poskutkuje ona wypłatą środków z konta, skontaktujemy się z tobą w celu uzyskania instrukcji na temat innych form płatności. Jeżeli nie otrzymamy twojej płatności po przekazaniu dalszych instrukcji, twoja zaległa płatność zostanie przekazana do firmy windykacyjnej.

**2.8.** Jeżeli mamy powody przypuszczać, że zostało dokonane oszustwo, zastrzegamy sobie prawo do odmowy przetwarzania takiej płatności. W przypadku podejrzenia, że popełniane jest przestępstwo, może być wymagana legitymizacja płatności. Wszystkie rodzaje oszustw związanych z płatnościami będą zgłaszane na policję i kierowane do firmy windykacyjnej.

## **3. PRAWO PODRÓŻUJĄCEGO DO WPROWADZANIA ZMIAN I ANULOWANIA REZERWACJI**

**3.1.** Podróżujący ma prawo wprowadzać zmiany w zarezerwowanej podróży zorganizowanej, jeśli jest to dozwolone w Warunkach podróży zorganizowanej. Zmiany w podróży zorganizowanej mogą skutkować dodatkowymi kosztami dla podróżującego, nałożonymi przez nas lub inną stronę.

Zmiany biletów na regularne loty nie są zwykle dozwolone. Wszelkie zmiany biletu lotniczego po jego wydaniu mogą zostać uznane za anulowanie rezerwacji i wykupienie biletu zastępczego. W związku z tym zastrzegamy sobie prawo do obciążenia Cię rzeczywistymi kosztami. Jeśli podróż zorganizowana zostanie zmieniona na prośbę podróżującego, na przykład zostanie zmienione miejsce wylotu, data wyjazdu, miejsce przeznaczenia, hotel lub okres podróży, jest to zawsze traktowane jako anulowanie rezerwacji i przeprowadzenie nowej rezerwacji w cenie dostępnej w momencie przeprowadzania nowej rezerwacji.

Jeśli linia lotnicza dopuszcza zmianę, zastrzegamy sobie prawo do naliczenia jej rzeczywistych kosztów zgodnie z warunkami obowiązującymi w linii lotniczej.

Opłata administracyjna za wprowadzone zmiany jest kalkulowana na podstawie pierwotnej wartości zamówienia w następujący sposób:

| Wartość zamówienia | Opłata administracyjna na osobę |
|--------------------|---------------------------------|
| 1-100€             | 21€                             |
| 101-350€           | 57€                             |
| 351-750€           | 78€                             |
| 751€-              | 93€                             |

*Zmiany wykonane w tym samym dniu, w którym przeprowadzono rezerwację:*

| Wartość zamówienia | Opłata administracyjna na osobę |
|--------------------|---------------------------------|
| 1-350€             | 21€                             |
| 351€-              | 30€                             |

Opłaty są naliczane w walucie lokalnej według kursu IATA (IATA Consolidated Exchange rate, ICER) w momencie rozliczenia.

**3.2.** Podróżujący ma prawo anulować podróż. Zastrzegamy sobie prawo do żądania rekompensaty od podróżującego na pokrycie kosztów poniesionych przez nas w związku z anulowaniem podróży. Możemy również nałożyć odpowiednie standardowe opłaty za anulowanie rezerwacji w zależności od terminu przeprowadzenia tej czynności przez podróżujących, w ramach Warunków podróży zorganizowanej. Jeśli nie poinformujemy Cię o takich standardowych opłatach za anulowanie rezerwacji, zachowujemy prawo do naliczenia odpowiedniej opłaty za anulowanie.

Linie lotnicze zwykle nie dopuszczają anulowania biletów lotniczych. W przypadku gdy dana linia lotnicza dopuszcza anulowanie rezerwacji, zastrzegamy sobie prawo do naliczenia rzeczywistych kosztów anulowania rezerwacji zgodnie z warunkami obowiązującymi w linii lotniczej.

Jeśli hotel zezwala na anulowanie rezerwacji, zastrzegamy sobie prawo do naliczania rzeczywistych kosztów anulowania rezerwacji zgodnie z warunkami obowiązującymi w hotelu.

Opłata administracyjna za anulowanie rezerwacji wynosi 60 EUR na osobę. Opłaty są naliczane w walucie lokalnej według kursu IATA (IATA Consolidated Exchange Rate, ICER) w momencie rozliczenia.

## 4. PRAWO PODRÓŻUJĄCEGO DO PRZENIESIENIA UMOWY

**4.1.** Podróżujący może przenieść swoje zobowiązania wynikające z niniejszych Warunków podróży zorganizowanej na każdą inną osobę, która spełnia wszystkie warunki uczestnictwa w podróży zorganizowanej. Przykładem takiego warunku jest konieczność zaakceptowania przez stosownego usługodawcę lub inną osobę trzecią zatrudnioną przez nas zgodnie z niniejszymi Warunkami podróży zorganizowanej zmiany podróżującego, aby zyskała ona ważność na mocy niniejszego dokumentu. Podróżujący musi powiadomić nas o żądaniu przeniesienia w odpowiednim czasie przed wyjazdem. Wszelkie powiadomienia przekazane najpóźniej na siedem dni przed wyjazdem uznaje się za przekazane w odpowiednim czasie.

**4.2.** Możemy obciążyć Cię odpowiednią opłatą za przeniesienie. Opłata nie może przekroczyć kosztów poniesionych przez nas w związku z przeniesieniem i musimy być w stanie wykazać, w jaki sposób koszty zostały obliczone.

Linie lotnicze zwykle nie dopuszczają przeniesienia biletów lotniczych. Wszelkie przeniesienia biletu lotniczego po jego wydaniu mogą zostać uznane za odwołanie rezerwacji i wykupienie biletu zastępczego. W związku z tym zastrzegamy sobie prawo do obciążenia Cię rzeczywistymi kosztami.

Jeśli linia lotnicza dopuszcza przeniesienie, zastrzegamy sobie prawo do naliczenia rzeczywistych kosztów przeniesienia zgodnie z warunkami obowiązującymi w linii lotniczej.

Opłata administracyjna za przeniesienie (w tym zmiany imion i nazwisk) wynosi 75 EUR na osobę.

**4.3.** Przekazujący i przyjmujący ponoszą solidarnie odpowiedzialność wobec nas za wszelkie zaległe płatności za podróż zorganizowaną oraz za dodatkowe koszty poniesione w ramach takiego przeniesienia.

## **5. ZMIANY PRZED WYJAZDEM**

### **5.1. Zmiany warunków umowy**

Jesteśmy uprawnieni do wprowadzania zmian w Warunkach podróży zorganizowanej, o ile przekazemy podróżującemu przejrzyste i zrozumiałe informacje na trwałym nośniku. Jeśli zmiana jest nieznaczna, na przykład dotyczy drobnej zmiany godzin lotu; podróżujący nie jest uprawniony do obniżki ceny ani rekompensaty. W przypadku istotnych zmian w podróży zorganizowanej podróżującemu należy w miarę możliwości zaoferować alternatywną podróż zorganizowaną lub prawo do anulowania rezerwacji w ramach Warunków podróży zorganizowanej bez uiszczania opłaty za anulowanie.

### **5.2. Zmiana ceny**

**5.2.1.** Możemy podwyższyć cenę podróży zorganizowanej, jeśli nasze koszty wzrosną ze względu na zmiany kosztów paliwa, podatków lub opłat pobieranych przez państwo bądź ze względu na kursy walut.

**5.2.2.** Cena podróży zorganizowanej może zostać zwiększona o kwotę równą przypadającej na podróżującego części wzrostu kosztów ponoszonych przez nas. Prawo do podwyższenia ceny dotyczy sytuacji, gdy całkowity wzrost kosztów przekroczy 9,5 EUR na rezerwację.

**5.2.3.** W przypadku zmniejszenia kosztów, ze względu na którykolwiek z powodów podanych powyżej, łącznie o co najmniej 9,5 EUR na rezerwację, musimy obniżyć cenę podróży zorganizowanej. Obniżając w ten sposób cenę, jesteśmy uprawnieni do odliczenia rzeczywistych kosztów administracyjnych.

**5.2.4.** O wszelkich zmianach cen musimy powiadomić podróżującego jak najszybciej. Powiadomienie musi określać przyczyny zmiany oraz sposób obliczania zmiany ceny.

**5.2.5.** Cena nie może być zwiększona i nie musi być zmniejszona w ciągu 20 dni bezpośrednio przed datą wyjazdu.

**5.2.6.** Jeśli zrzekniemy się prawa do podwyższenia ceny zgodnie z ppkt 5.2.1, nie jesteśmy zobowiązani do jej obniżenia zgodnie z ppkt 5.2.3.

### **5.3. Prawo podróżującego do wypowiedzenia umowy bez opłaty za anulowanie rezerwacji**

**5.3.1.** 1. Jeżeli podróżujący zamierza wypowiedzieć Warunki podróży zorganizowanej ze względu na istotną zmianę, np. jeśli cena zostanie zwiększona o więcej niż 8% łącznej wartości podróży zorganizowanej, podróżujący jest zobowiązany poinformować nas o anulowaniu rezerwacji w odpowiednim terminie, określonym w momencie powiadomienia o danej zmianie. Jeśli podróżujący nie poinformuje nas o wypowiedzeniu, zostaje związany nowymi Warunkami podróży zorganizowanej.

**5.3.2.** 2. W wypadku wypowiedzenia Warunków podróży zorganizowanej musimy zwrócić cenę całej podróży zorganizowanej bez zbędnej zwłoki i nie później niż 14 dni po dniu, w którym umowa zostanie rozwiązana.

### **5.4. 4. Prawo do wypowiedzenia umowy w przypadku nieuniknionych i nadzwyczajnych zdarzeń**

**5.4.1.** Zarówno my, jak i podróżujący mamy prawo wypowiedzieć umowę, jeżeli podróż zorganizowana do odpowiedniego miejsca przeznaczenia jest w znacznym stopniu zagrożona przez nieuniknione i nadzwyczajne wydarzenia w miejscu przeznaczenia lub w jego bezpośrednim sąsiedztwie. Nieuniknione i nadzwyczajne wydarzenia oznaczają na przykład poważne problemy w zakresie bezpieczeństwa, na przykład związane z wojną, terroryzmem, wybuchem poważnej choroby lub klęskami żywiołowymi. W takich przypadkach podróżujący ma prawo do wypowiedzenia Warunków podróży zorganizowanej bez uiszczania opłaty za anulowanie rezerwacji. W razie wypowiedzenia przez nas Warunków podróży zorganizowanej zgodnie z niniejszym ustępem podróżujący nie jest uprawniony do jakiegokolwiek rekompensaty poza zwrotem całkowitej ceny w sposób określony w ppkt 5.3.2.

**5.4.2.** Podróżujący nie ma prawa do wypowiedzenia Warunków podróży zorganizowanej, jeżeli nieuniknione i nadzwyczajne zdarzenia były powszechnie znane w momencie rezerwowania podróży zorganizowanej i przyjęcia Warunków podróży zorganizowanej.

**5.4.3.** W celu ustalenia, czy wydarzenie ma tak poważny charakter, jak określono powyżej, należy skonsultować się z ekspertami reprezentującymi władze lokalne lub międzynarodowe (takie jak Ministerstwo Spraw Zagranicznych).

## 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ZA REALIZACJĘ PODRÓŻY ZORGANIZOWANEJ

### 6.1. Niewykonanie usługi

Jeśli usługa turystyczna nie jest świadczona zgodnie z Warunkami podróży zorganizowanej, musimy wyeliminować to uchybienie w odpowiednim terminie. Nie jesteśmy jednak zobowiązani do wyeliminowania uchybienia, jeśli jest to niemożliwe lub wiązałoby się z nieproporcjonalnymi kosztami. Jeśli nie jesteśmy w stanie wyeliminować uchybienia, podróżujący może mieć prawo do obniżki ceny i dodatkowej rekompensaty.

### 6.2. Wady istotne

**6.2.1.** Jeśli po rozpoczęciu podróży nie będzie możliwe wykonanie znacznej części usług turystycznych, zapewnimy, jeśli to możliwe, równoważne lub co najmniej równoważne rozwiązania alternatywne bez dodatkowych kosztów dla podróżującego. Jeśli nie będziemy w stanie zaoferować takich rozwiązań alternatywnych, możemy zaoferować rozwiązanie alternatywne o niższej jakości w połączeniu z odpowiednią obniżką ceny. Podróżujący może odrzucić takie rozwiązania alternatywne jedynie wtedy, gdy nie można uznać ich za porównywalne z tymi, które byłyby realizowane w ramach Warunków podróży zorganizowanej lub jeśli oferowanej obniżki ceny nie można uznać za odpowiednią.

**6.2.2.** Jeśli nie możemy zaoferować żadnych rozwiązań alternatywnych lub jeśli podróżujący ma prawo odmówić przyjęcia takich rozwiązań alternatywnych zgodnie z pkt 6.2.1, podróżujący może być uprawniony do obniżki ceny i rekompensaty.

**6.2.3.** W przypadku wystąpienia uchybienia, który istotnie wpływa na realizację podróży zorganizowanej i które nie zostało wyeliminowane w odpowiednim terminie, podróżujący może wypowiedzieć Warunki podróży zorganizowanej oraz może być również uprawniony do obniżki ceny i dodatkowej rekompensaty.

**6.2.4.** Jeśli nie możemy zaoferować żadnych rozwiązań alternatywnych lub jeśli podróżujący ma prawo odmówić przyjęcia takich rozwiązań alternatywnych na mocy pkt 6.2.1, lub jeśli podróżujący wypowiedział Warunki podróży zorganizowanej zgodnie z pkt 6.2.3, o ile podróż zorganizowana obejmuje przewóz i podróżujący znajduje się w tym czasie w miejscu przeznaczenia, ma prawo do powrotu do domu na równoważnych zasadach bez zbędnej zwłoki i bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

## 7. OBNIŻKA CENY I REKOMPENSATA

**7.1.** Obniżki cen nie są należne, jeśli możemy wykazać, że wadę spowodował podróżujący lub można uznać, że podróżujący ponosi za nią odpowiedzialność.

**7.2.** Podróżujący nie jest uprawniony do rekompensaty, jeśli możemy wykazać, że wada jest spowodowana przez podróżującego lub osobę trzecią, która nie ma związku z faktycznym świadczeniem usług objętych podróżą zorganizowaną, lub jeśli wada wynika z nieuniknionych i nadzwyczajnych zdarzeń.

**7.3.** Jeśli wada jest spowodowana przez osobę zatrudnioną przez nas (np. usługodawcę), jesteśmy zwolnieni od odpowiedzialności za wypłacenie rekompensaty na mocy niniejszych Warunków podróży zorganizowanej wyłącznie wtedy, gdy zatrudniona przez nas osoba trzecia jest zwolniona od odpowiedzialności w rozumieniu danej zasady, regulacji lub przepisu. To samo dotyczy sytuacji, gdy wada jest spowodowana przez osobę trzecią na wcześniejszym etapie świadczenia usług.

**7.4.** Podróżujący nie ma prawa do rekompensaty z powodu anulowania przez nas podróży zorganizowanej, jeśli wykazemy, że na podróż zorganizowaną zapisało się mniej osób niż uprzednio określona minimalna liczba (gdy taka została wskazana), a podróżujący został poinformowany o anulowaniu podróży na piśmie w odpowiednim terminie określonym w niniejszych Warunkach podróży zorganizowanej.

Powiadomienie o anulowaniu wyjazdu musi być przekazane nie później niż

- 20 dni przed wyjazdem, jeżeli podróż zorganizowana trwa dłużej niż 6 dni,
- 7 dni przed wyjazdem, jeżeli podróż zorganizowana trwa od 2 do 6 dni,
- 48 godzin przed wyjazdem, jeżeli podróż zorganizowana trwa krócej niż 2 dni.

**7.5.** Rekompensata na podstawie Warunków podróży zorganizowanej obejmuje rekompensatę za czystą stratę finansową, obrażenia ciała i szkody majątkowe. Podróżujący jest zobowiązany do ograniczenia strat do minimum.

**7.6.** Jeżeli z postanowień dyrektywy (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych bądź innych wiążących przepisów nie wynika żadne inne ograniczenie, nasza odpowiedzialność za stratę ogranicza się do wysokości trzykrotności całkowitej ceny podróży zorganizowanej. Ograniczenie to nie ma zastosowania w przypadku obrażeń ciała lub szkód spowodowanych przez nas umyślnie lub przez nasze zaniedbanie.

## 8. REKLAMACJE

**8.1.** Podróżujący może powoływać się na swoje prawa zawarte w niniejszych Warunkach podróży zorganizowanej, o ile powiadomi nas o uchybieniu lub problemie w odpowiednim czasie od ich spostrzeżenia lub od momentu, w którym powinien je spostrzec. Należy to zrobić jak najszybciej, a jeśli to możliwe, już w miejscu przeznaczenia podczas podróży

zorganizowanej. Podczas ustalania obniżki ceny lub dodatkowej rekompensaty za straty (o ile wystąpią) uwzględniamy moment powiadomienia przez podróżującego na wypadek, gdyby jakiegokolwiek opóźnienia w powiadomieniu uniemożliwiły nam wyeliminowanie wady.

**8.2.** Niezależnie od postanowień pkt 8.1 podróżujący może powoływać się na swoje prawa zawarte w niniejszych Warunkach podróży zorganizowanej, jeśli dopuściliśmy się rażącego zaniedbania lub naruszenia zasady działania w dobrej wierze.

## 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻUJĄCEGO PODCZAS PODRÓŻY

### 9.1. Polecenia organizatora

Podróżujący jest zobowiązany do przestrzegania wszelkich poleceń wydawanych przez kierownika wycieczki lub innej osoby zatrudnionej przez nas do realizacji podróży zorganizowanej. Podróżujący jest zobowiązany do przestrzegania wszelkich zasad postępowania obowiązujących podczas podróży zorganizowanej lub w miejscu przeznaczenia, a także do zachowania się w sposób, który nie przeszkadza współuczestnikom wyjazdu lub innym osobom. Jeśli podróżujący w istotny sposób naruszy ten przepis, możemy wypowiedzieć Warunki podróży zorganizowanej i podróżujący nie będzie uprawniony do jakiegokolwiek rekompensaty lub zwrotu kosztów.

### 9.2. Odpowiedzialność podróżującego za straty

Podróżujący odpowiada wobec nas za wszelkie straty lub szkody spowodowane przez podróżującego w wyniku jego zaniedbania.

### 9.3. Odpowiedzialność podróżującego za dopełnienie formalności

**9.3.1.** Podróżujący osobiście odpowiada za dopełnienie niezbędnych formalności związanych z podróżą zorganizowaną, w tym na przykład za posiadanie ważnego paszportu, wizek, szczepień i ubezpieczeń.

**9.3.2.** W przypadku wszystkich usług przewozowych, takich jak przeloty, objętych podróżą zorganizowaną, podróżujący musi przeprowadzić odprawę zgodnie z potwierdzeniem rezerwacji, dokumentami podróży lub poleceniami przekazanymi przez nas lub usługodawcę.

**9.3.3.** Podróżujący osobiście odpowiada za całość kosztów powstałych w związku z wszelkimi brakami w dopełnieniu powyższych formalności, na przykład dotyczących powrotu do domu z powodu braku paszportu, chyba że te braki zostały spowodowane przez nieprawidłowe informacje udzielone przez nas.

**9.3.4.** Podróżujący odpowiada za uwzględnienie wszelkich informacji dostarczonych przez nas zgodnie z niniejszymi Warunkami podróży zorganizowanej.

### 9.4. Odstąpienie od umowy

Podróżujący, którzy odstąpią od podróży zorganizowanej lub z niej zrezygnują po jego rozpoczęciu, zobowiązani są do poinformowania nas o tym.

## 10. OBOWIĄZEK ORGANIZATORA DO UDZIELENIA POMOCY

Jeśli podróżujący napotka trudności podczas podróży zorganizowanej, jesteśmy zobowiązani do udzielenia mu odpowiedniej pomocy bez zbędnej zwłoki. Taka pomoc może na przykład polegać na dostarczeniu informacji dotyczących opieki zdrowotnej i usług medycznych, władz lokalnych i pomocy konsularnej. Mamy prawo obciążyć podróżującego za taką pomoc odpowiednią opłatą, jeśli sytuacja jest spowodowana umyślnym działaniem lub zaniedbaniami ze strony podróżującego.

## 11. PRAWO WŁAŚCIWE I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

**11.1.** W odniesieniu do niniejszych warunków oraz umowy między podróżującym a nami stosuje się prawo: Prawo szwedzkie.

**11.2.** Rozstrzyganie sporów online

**Komisja Europejska zapewnia platformę do rozstrzygania sporów pod adresem**

**<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>**

## 12. PRAWO WŁAŚCIWE I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

**12.1.** Niezwykle poważnie traktujemy ochronę twoich danych osobowych. **Szczegółowe informacje na temat gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania twoich danych osobowych zawiera polityka prywatności.**

### ZAŁĄCZNIK 2 – OPŁATY ZA POMOC ADMINISTRACYJNĄ

| Nazwa usługi   | Opłata (w tym VAT)          |
|--|-----------------------------|
| <b>Pakiet pomocy</b><br>Płatna za wszystkie usługi i zmiany. | 85 PLN od każdej rezerwacji |

| <p><b>Opłata manipulacyjna za zwrot ceny biletu z tytułu odwołania rezerwacji w ciągu 24 godzin</b><br/>W przypadku gdy bilet nie został jeszcze wystawiony / możliwe jest jego unieważnienie.</p>  | <p>215 PLN od każdego podróżnego</p>   |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
|---|--|----------------|----------------------|-----------|--------|-------------|---------|---------------|---------|-----------|---------|----------------|----------------------|-----------|--------|-----------|---------|
| <p><b>Opłata manipulacyjna za zwrot środków</b><br/>Dotyczy wszystkich żądanych przez Państwa zwrotów środków, w tym ceny biletu, podatków, opłat lub innych naliczeń przewoźnika.<br/><br/>Opłatę stosuje się również z tytułu wykonanej przez nas pracy administracyjnej w przypadku odwołania rezerwacji przez linię lotniczą.</p> | <p>260 PLN od podróżnego<br/><br/>Zwrot środków po odwołaniu rezerwacji przez linię lotniczą:<br/>140 PLN od rezerwacji</p>  |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| <p><b>Zmiana rezerwacji</b><br/>W przypadku złożenia wniosku o dokonanie zmian w rezerwacji, na przykład o zmianę planu podróży, korektę nazwiska podróżnego lub dodatkową rezerwację dla dziecka bez miejsca siedzącego.</p>   | <table border="1" data-bbox="726 539 1382 981"> <thead> <tr> <th>Wartość biletu</th> <th>Opłata od podróżnego</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-100 EUR</td> <td>90 PLN</td> </tr> <tr> <td>101-350 EUR</td> <td>245 PLN</td> </tr> <tr> <td>351 - 750 EUR</td> <td>335 PLN</td> </tr> <tr> <td>751 &lt; EUR</td> <td>400 PLN</td> </tr> </tbody> </table> <p>Zmiana planu podróży (zmiana rezerwacji) w ciągu 24 godzin</p> <table border="1" data-bbox="726 1070 1382 1337"> <thead> <tr> <th>Wartość biletu</th> <th>Opłata od podróżnego</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-350 EUR</td> <td>90 PLN</td> </tr> <tr> <td>350 &lt; EUR</td> <td>130 PLN</td> </tr> </tbody> </table> <p>W przypadku wystąpienia zmian w rozkładzie lotów zmiana rezerwacji na inne terminy udostępnione przez linię lotniczą jest bezpłatna. Z tytułu pomocy dotyczącej innych zmian zainicjowanych przez linię lotniczą opłata wynosi 140 PLN od rezerwacji.</p> | Wartość biletu | Opłata od podróżnego | 0-100 EUR | 90 PLN | 101-350 EUR | 245 PLN | 351 - 750 EUR | 335 PLN | 751 < EUR | 400 PLN | Wartość biletu | Opłata od podróżnego | 0-350 EUR | 90 PLN | 350 < EUR | 130 PLN |
| Wartość biletu  | Opłata od podróżnego   |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| 0-100 EUR   | 90 PLN   |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| 101-350 EUR   | 245 PLN  |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| 351 - 750 EUR   | 335 PLN  |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| 751 < EUR   | 400 PLN  |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| Wartość biletu  | Opłata od podróżnego   |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| 0-350 EUR   | 90 PLN   |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| 350 < EUR   | 130 PLN  |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |
| <p><b>Opłata manipulacyjna za obsługę ręczną</b><br/>Ręczna pomoc w dokonaniu nowej rezerwacji</p>  | <p>130 PLN od każdego podróżnego</p>   |                |                      |           |        |             |         |               |         |           |         |                |                      |           |        |           |         |

Należy pamiętać, że wszelkie zmiany lub zwrot kosztów podlegają warunkom przewoźnika, w tym w zakresie cen biletów. Przewoźnik może naliczyć dodatkowe opłaty. Jako pośrednik nie mamy na to wpływu.

Jeśli żądana zmiana spowoduje zwiększenie ceny biletu lub utratę prawa do zastosowania specjalnej ceny, wynikłe z tego tytułu koszty muszą Państwo pokryć samodzielnie.