

## Ogólne warunki umowy

Obowiązują od 01.05.2014

### 1. Postanowienie wstępne

Ogólne warunki umowy (dalej „warunki”), ADRIA DATABANKA z o. o., obowiązują dla wszystkich usług turystycznych i imprez turystycznych (dalej „usług”), dostarczanych przez biuro podróży ADRIA DATABANKA z o. o., REGON: 26939207, z siedzibą w Bnie, ul. Panská 397/2, kod pocztowy: 602 00, Republika Czeska, wpis w sądzie okręgowym w Bnie, oddział C, wkład 46479, (dalej „BP”) i tworzą niepodzielną część umowy o dostarczaniu usług ruchu turystycznego lub umowy o organizowaniu imprez turystycznych (dalej „umowy”), zawartej między klientem a BP. Klientem BP może być bądź osoba fizyczna bądź prawna, w której interesie umowa z BP została zawarta.

Stosunek określony umową między klientem a BP powstaje na podstawie zawartej umowy. Stosunek prawny między klientem a BP stosuje się zgodnie z postanowieniami ustawy nr 159/1999 Dz. U. (według prawa czeskiego), o niektórych warunkach prowadzenia przedsiębiorstw w zakresie ruchu turystycznego, w obowiązującym brzmieniu, ustawa nr 89/2012 Dz. U. (według prawa czeskiego), kodeksu cywilnego, w obowiązującym brzmieniu, umową i niniejszymi warunkami. Umowa może zostać zawarta bezpośrednio z BP lub z jego przedstawicielem handlowym, który jest do tego uprawniony na podstawie umowy agencyjnej (mandatowej) zawartej z BP i udzielonego pełnomocnictwa, o czym klient zostanie poinformowany na swoje żądanie przez przedstawiciela handlowego.

Osoby poniżej 15 roku życia mogą korzystać z ofert BP jedynie przy założeniu, że są w towarzystwie osoby ponad 18-letniej i mają zgodę opiekuna prawnego. Osoby w wieku od 15 do 18 lat mogą korzystać z ofert BP jedynie za zgodą swego prawnego opiekuna.

BP jest ubezpieczona na wypadek upadłości w myśl ustawy nr 159/1999 Dz. U. (według prawa czeskiego), o niektórych warunkach przedsiębiorczości w zakresie ruchu turystycznego, w obowiązującym brzmieniu, a dokument o tym ubezpieczeniu BP jest udostępniony do wglądu na stronach internetowych BP. Kopia dokumentu o ubezpieczeniu BP według ustawy nr 159/1999 Dz. U. (według prawa czeskiego) jest przesyłana klientowi e-mailem razem z propozycją umowy.

Niniejsze warunki ogólne umowy zostały opracowane w oparciu o postanowienia prawa czeskiego.

### 2. Powstanie stosunku umowy i zawarcie umowy

#### 2.1. Stosunek umowy

Stosunek umowy między klientem a BP powstaje na podstawie umowy Potwierdzenie o zapewnieniu usług turystycznych lub umowy turystycznej zawartej pomiędzy klientem (ewentualnie jego uprawnionym pełnomocnikiem) a BP (ewentualnie jego przedstawicielem handlowym) oraz na podstawie wpłaty zaliczki na konto BP.

W przypadku, jeżeli klient nie wpłaci BP zaliczki w terminie podanym na fakturze lub w tym terminie nie dostarczy BP podpisanej propozycji umowy, BP uważa, że klient nie jest już zainteresowany ofertami przedmiotowymi i oferty przedmiotowe nie będą dalej rezerwowane dla klienta.

#### 2.2. Zawarcie umowy

Propozycje umowy przedstawia klientowi BP lub jego przedstawiciel handlowy. Po podpisaniu propozycji umowy klient wysła ją na adres BP (skan mailem lub oryginał pocztą).

Klient potwierdza również poprzez zawarcie umowy, że został poinformowany o głównych założeniach dostarczanych usług zgodnie z ofertą BP, dalej z warunkami ubezpieczenia na wypadek upadłości BP zgodnie z ustawą nr 159/1999 Dz. U. (według prawa czeskiego). Zawarciem umowy z BP klient potwierdza również, i to też za osoby, które razem z nim mają korzystać z uzgodnionych usług, że nie są mu znane żadne ograniczenia, czy to zdrowotne czy inne, które nie pozwalałyby uczestnikom brać udziału w uzgodnionych usługach, które ewentualnie wymagałyby w ciągu korzystania z usług specjalnej opieki, lub na które klient powinien był zwrócić uwagę BP.

Zawarciem umowy klient potwierdza, że jest mu znana treść umowy i że zgadza się z jej ogólnymi warunkami. Treść zawartej umowy jest określona umową oraz niniejszymi warunkami, treścią oferty uzgodnionych usług na stronach internetowych BP, ewentualnie specjalnymi warunkami dla określonych usług, które będą się znajdowały w załączniku w potwierdzeniu rezerwacji.

### 3. Cena i opłacenie kosztów usług

Usługi wliczone w cenę są przedstawione na stronach internetowych w cenniku usług jednostek kwaterunkowych. Cena pobytu obejmuje zakwaterowanie. Wyżywienie i pozostałe usługi są wliczone w cenę pobytu jedynie w przypadku, jeżeli jest to wyraźnie wymienione w

umowie. Opłaty nie uwzględnione w cenie pobytu klient jest zobowiązany opłacić na miejscu zakwaterowania. W większości punktów kwaterunkowych, które BP oferuje, opłata klimatyczna jest wliczona w cenę zakwaterowania. Jedynie w niektórych obiektach należy opłacić opłatę klimatyczną osobno na miejscu zakwaterowania, po przyjeździe. Ta informacja jest zawsze wyraźnie przedstawiona w cenniku usług (cennik opłat w EUR) przy odpowiednich ofertach na stronach internetowych BP. W przypadku niedotrzymania terminu płatności podanego na fakturze lub opłaceniu kwoty niższej niż podana na fakturze, nie dojdzie do zawarcia umowy – w wypadku takim, że nie będzie opłacona cena usługi na podstawie faktury na dopłatę w określonym terminie lub będzie kwota dopłaty niższa niż podana na fakturze, BP może odstąpić od umowy.

### 4. Warunki płatności

Klient zobowiązuje się zapłacić BP zaliczkę na poczet usług w wysokości podanej na końcu opisu danego obiektu w terminie podanym na fakturze, po otrzymaniu faktury oraz umowy. Ceny na fakturzesą podane w PLN, natomiast pozostałą część ceny klient płaci w walucie EUR na miejscu pobytu (według umowy i vouchera). Zaliczka na poczet usług liczona jest z ceny całkowitej. Klient jest zobowiązany dokonać dopłaty po dotarciu na miejsce wypoczynku, właścicielom obiektu w Chorwacji, Słowenii lub Włoszech. Wysokość dopłaty będzie wyodrębniona w potwierdzeniu rezerwacji, które otrzyma klient po opłaceniu faktury. Przy rezerwacji pobytu w obiekcie, w którym wymagane jest wpłacenie całkowitej kwoty BP, klient otrzyma fakturę na 50% ceny całkowitej. Drugą fakturę na pozostałych 50% ceny klient jest zobowiązany zapłacić najpóźniej 45 dni przed terminem rezerwacji. W przypadku, kiedy klient zamówi pobyt w okresie krótszym niż miesiąc od terminu, którego dotyczy rezerwacja, zostanie mu wystawiona faktura w wysokości 100% całkowitej ceny pobytu. Po otrzymaniu opłaty oraz umowy podpisanej przez klienta, BP potwierdzi klientowi e-mailem, iż umowa została zawarta a opłata wpłynęła na konto. Klient powinien dokonać opłaty faktury pod wariabilnym (zmiennym) symbolem, podanym na fakturze.

W przypadku, kiedy BP sprzedaje służby za pośrednictwem innych biur podróży, zaliczka może być zapłacona również za pośrednictwem danego biura podróży. Prawo klienta do oferowanych usług obowiązuje po zapłaceniu ceny całkowitej. W przypadku, kiedy klient nie spełni tego wymogu, BP ma prawo odstąpić od umowy oraz egzekwować od klienta opłaty na poczet szkód i odstępnego (patrz art. 11. umowy).

### 5. Prawa i obowiązki BP

#### 5.1. BP jest uprawnione przede wszystkim do:

- zgodnie z warunkami przedstawionymi w tych warunkach zmieniać warunki uzgodnionych usług,
- zgodnie z warunkami przedstawionymi w tych warunkach odstąpić od umowy,
- nie udzielić finansowej rekompensaty w przypadku, jeżeli klient z własnej winy nie wykorzysta wykupionych usług.

#### 5.2. BP ma obowiązek przede wszystkim:

- dostarczyć klientowi usługi zgodnie z omówioną umową,
- informować klienta o wszystkich zmianach w dostarczanych usługach,
- bezwzględnie zwrócić klientowi jeden egzemplarz przygotowanej i podpisanej umowy po otrzymaniu od klienta podpisanej przez niego propozycji umowy i zaliczki na opłacenie usług,
- po zapłaceniu zaliczki lub ceny całkowitej (w przypadku, jeżeli klient pokrywa 100 % ceny ) za usługi wymienione w umowie dostarczyć klientowi pocztą lub e-mailem wszystkie informacje i założenia niezbędne do wykorzystania wybranej usługi, są to:

- Potwierdzenie rezerwacji, które klient okazuje na miejscu wykorzystania usługi, z następującymi danymi:

- imię i nazwisko klienta,
- liczbę osób dorosłych i osobno liczbę dzieci według kategorii wiekowych,
- datę przyjazdu i odjazdu,
- nazwę BP zgodną z serwerem [www.zakwaterowanie-chorwacja.com](http://www.zakwaterowanie-chorwacja.com) i nazwę obiektu na miejscu,
- nazwisko właściciela obiektu,
- nr telefonu do właściciela/do osoby uprawnionej,
- adres obiektu,
- specyfikację wybranych usług, dokładną wysokość dopłaty i listę dopłat.

## 2. Wskazówki dotyczące podróży – Plan podróży.

Jeżeli klient zauważy sprzeczności w wyżej przedstawionych wskazówkach, powinien zwrócić na nie uwagę BP.

### 6. Prawa i obowiązki klienta

#### 6.1. Klient ma prawo przede wszystkim:

- do należytego dostarczenia mu zagwarantowanych umową i opłaconych usług,
- wymagać od BP informacji, które są BP znane, a które dotyczą uzgodnionych usług,
- zostać zaznajomiony z ewentualnymi zmianami w uzgodnionych usługach,
- kiedykolwiek przed rozpoczęciem usługi odstąpić od umowy,
- do reklamacji wad usługi i jej załatwienia w zgodzie z obowiązującym rozporządzeniem prawnym i jego warunkami,
- do ochrony danych osobowych i informacji o celach podróży, które są treścią umowy, przed osobami niepowołanymi.

#### 6.2. Klient jest zobowiązany przede wszystkim:

- umożliwić BP współdziałanie, które jest potrzebne do należytego zabezpieczenia i dostarczenia usług, przede wszystkim uczestniczyć, a całkowicie podać BP wymagane w umowie dane, łącznie z jakimikolwiek zmianami tych danych oraz przedstawić BP dokumenty według jego wymogów,
- zapewnić osobom do 15 roku życia towarzystwo i opiekę starszego uczestnika, analogicznie zapewnić towarzystwo i opiekę osobom, których stan zdrowia tego wymaga,
- mieć zgodę opiekuna prawnego w przypadku, kiedy klient jest starszy niż 15 lat a młodszy niż 18 korzysta z usług bez jego towarzystwa i opieki,
- zgłosić współpodróżujące dzieci nawet w przypadku, kiedy nie opłaca kosztów ich pobytu,
- zgłosić jakąkolwiek zmianę w osobie uczestnika podanego w umowie,
- zapłacić BP uzgodnioną cenę za usługę zgodnie z umową,
- skontrolować, czy wszystkie opłacone usługi są wyszczególnione w Potwierdzeniu rezerwacji,
- po przyjeździe na miejsce zakwaterowania przedstawić właścicielowi obiektu lub jego pełnomocnikowi do kontroli potwierdzenie rezerwacji i opłacić opłaty w nim wyszczególnione na podstawie umowy,
- odebrać od BP dokumenty potrzebne do rozpoczęcia usługi i stawić się w ustalonym terminie na miejscu ze wszystkimi niezbędnymi dokumentami,
- zachowywać się tak, aby nie dochodziło do uszczerbków na zdrowiu lub majątku kosztem pozostałych klientów lub dostarczycieli usług, a jeżeli szkodę uczyni, ma obowiązek ją naprawić na własny koszt,
- respektować przepisy celne i dewizowe państw, do których klient jedzie
- zapewnić sobie ważne dokumenty podróźne, łącznie z wizami i pozostałymi dokumentami niezbędnymi do przyjazdu do konkretnych państw oraz państw tranzytowych (np. Potwierdzenia lekarskie, szczepienia itd.). Bliższe informacje znajdują Państwo na stronach Ministerstwa Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej, ([www.msz.gov.pl](http://www.msz.gov.pl)).
- kierować się materiałami informacyjnymi BP, które uściślają warunki korzystania z usług,
- dbać terminowo i należyście o wykorzystanie ewentualnych praw wobec BP lub dostawców usług według tych warunków, w przypadku jakichkolwiek przeszkód podczas korzystania z usług niezwłocznie informować BP telefonicznie zgodnie z art. 12. niniejszych warunków,
- w przypadku odstąpienia klienta od umowy, oznajmić o tym odstąpieniu pisemnie BP i zapłacić "odstępne" zgodnie z niniejszymi warunkami, jeżeli BP posiada prawo do wymagania tej opłaty.

### 7. Zakwaterowanie

Zakwaterowanie jest zagwarantowane wyłącznie dla liczby osób ustalonych w umowie i uwzględnionych w potwierdzeniu rezerwacji. Jeżeli klient będzie chciał (sprzecznie z umową) zakwaterować w obiekcie więcej osób lub zwierząt, właściciel obiektu lub jego pełnomocnik jest uprawniony do odmowy zakwaterowania dodatkowej osoby czy zwierzęcia, albo może zakwaterować je za dodatkową opłatą.

### 8. Przyjazd i odjazd

Przyjazd klienta do obiektu zakwaterowania powinien nastąpić między godziną 14.00 a 19.00 (jeżeli w rezerwacji nie jest to podane inaczej) w dzień rozpoczęcia usługi. W dzień ukończenia usługi, klient jest zobowiązany opuścić obiekt do godz. 10.00. Jeżeli klient musiałby

przyjechać po godz. 19.00, należy o tym wcześniej poinformować właściciela obiektu lub jego pełnomocnika (kontakt podany jest w potwierdzeniu rezerwacji), ewentualnie pracownika BP.

### 9. Zmiana warunków umowy

Jeżeli z powodów obiektywnych konieczne jest wprowadzenie zmian w warunkach umowy przed rozpoczęciem usługi, BP może zaoferować klientowi zmianę warunków umowy. Jeżeli oferowana zmiana umowy prowadzi do zmiany ceny usług, w propozycji umowy musi zostać przedstawiona nowa cena. Jeżeli BP zaoferuje zmianę warunków umowy, klient ma prawo zdecydować, czy odstąpić od umowy czy nie. Jeśli klient w terminie ustalonym przez BP, który nie może być krótszy niż 5 dni od doręczenia propozycji zmiany umowy, od umowy nie odstąpi, a tego odstąpienia nie doręczy BP, potwierdza tym, że zgadza się ze zmianą umowy.

Przed rozpoczęciem usługi klient może oznajmić BP pisemnie, że w umówionych usługach uczestniczyć będzie inna osoba, przedstawiona w oznajmieniu. Z dniem doręczenia tego oznajmienia, podana w oznajmieniu osoba staje się klientem BP. Oznajmienie musi zawierać zgłoszenie nowego klienta, że zgadza się z zawartą umową. Poprzedni i nowy klient odpowiadają wspólnie i niepodzielnie za pokrycie odszkodowania za ustalone usługi.

W przypadku, kiedy klient chce przeprowadzić zmianę w zamówionej usłudze (zmiana terminu, ilości osób, sposobu płatności itp.), musi o tym z zamiarem poinformować BP pisemnie lub e-mailem. Za każdą zmianę usług zgłoszoną po wystawieniu faktury klient jest zobowiązany zapłacić BP opłatę manipulacyjną w wysokości 180 PLN (w przypadku zmian zgłoszonych do 30 dni przed rozpoczęciem zakwaterowania) lub 350 PLN (w przypadku zmian zgłoszonych w terminie 29 – 1 dni przed rozpoczęciem zakwaterowania). Za jedną zmianę uważa się również więcej zmian usług (np. zmiana terminu i zmiana ilości osób) zgłoszonych za jednym razem. Zmiana usług obowiązuje od chwili, kiedy BP potwierdzi ją klientowi pisemnie lub e-mailem oraz kiedy klient uiści opłatę manipulacyjną (w przypadku, kiedy klienta obowiązuje opłata manipulacyjna).

W przypadku, kiedy zmiana zamówionych usług prowadzi do zwiększenia ceny usług, niniejszą zmianę uważa się za obowiązującą od chwili, kiedy na podstawie faktury wystawionej przez BP klient opłaci różnicę w cenie. O fakcie zwiększenia ceny związanej ze zmianą usług BP informuje klienta. Jeżeli dojdzie do zawarcia nowej umowy, opłaty zrealizowane na podstawie poprzedniej umowy uważa się za opłaty według nowej umowy.

Rezygnację z jednostki kwaterekowej lub zmianę obiektu lub zmianę całego terminu na inny uważa się za odstąpienie od umowy.

### 10. Odstąpienie od umowy

#### 10.1. BP może odstąpić od zawartej z klientem umowy:

- w wyniku wygaśnięcia możliwości dostarczenia zamówionych usług z obiektywnych powodów.

W przypadku odwołania usług BP z powodów obiektywnych, BP może zwolnić się z odpowiedzialności wobec klienta z powodu odwołania usług tylko w przypadku, kiedy do odwołania usług doszło w wyniku nieodwracalnego wydarzenia, któremu BP nie mogło zapobiec, nawet przy nakładzie wszelkich starań, których należy się od BP domagać. W przypadku wystąpienia wyżej wymienionych okoliczności BP zwróci klientowi całość kwoty opłaconej na podstawie faktury zaliczkowej.

- w wyniku naruszenia umowy przez klienta.

Jeżeli BP odstąpi od umowy przed tym, kiedy klient rozpocznie korzystanie z usługi, w wyniku naruszenia obowiązków klienta, klient ma obowiązek zapłacić BP odszkodowanie ustanowione dalej odstępnem przedstawione w art. 11. niniejszych warunków. Różnica między kwotą, którą BP otrzymało od klienta za usługi przedmiotowe, a odstępnym, zostanie klientowi zwrócona.

#### 10.2. Klient może kiedykolwiek odstąpić od zawartej umowy w zgodzie z warunkami ustanowionymi w umowie lub w niniejszych warunkach:

- z obiektywnych powodów nie zgadza się ze zmianą usług zaproponowaną przez BP.

Jeżeli klient odstąpi od umowy dlatego, że nie zgadza się ze zmianą usług zaproponowaną przez

BP, klient ma prawo żądać, aby BP zaoferowało mu na podstawie nowej umowy inne usługi o jakości odpowiadające pierwotnej umowie, jeżeli BP ma możliwość takie usługi zaoferować. Jeżeli nie dojdzie do zawarcia nowej umowy, BP ma obowiązek zwrócić klientowi całą kwotę, którą zapłacił BP.

- b) w wyniku naruszenia obowiązków BP.

Jeżeli klient odstąpi od umowy w wyniku naruszenia przez BP obowiązków ustanowionych zgodnie z umową lub ustawą nr 159/1999 Dz. U. (według prawa czeskiego), BP ma obowiązek zwrócić klientowi całą kwotę, którą zapłacił BP. Prawo klienta do wynagrodzenia szkody nie jest tym naruszone.

- c) z jakichkolwiek innych powodów lub bez podania przyczyn.

Jeżeli klient odstąpi od umowy z innych powodów, ma obowiązek zapłacić BP odszkodowanie ustanowione jako odstępné zgodnie z artykułem 11. niniejszych warunków.

Odstąpienie od umowy klienta lub BP musi nastąpić pisemnie lub e-mailem, przy czym staje się rzeczywiste po doręczeniu drugiej stronie.

## 11. Odstępné:

**11.1. W przypadku odstąpienia od umowy klienta lub BP z powodu naruszenia umowy przez klienta, klient ma obowiązek zgodnie z niniejszymi warunkami opłacić BP odstępné. Wysokość odstępnego, w którym liczy się dzień, kiedy drugiemu uczestnikowi zostało doręczone pisemne odstąpienie od umowy, jest ustanowione w następujących wysokościach:**

- odstąpienie od umowy do 90 dni przed początkiem korzystania z usług 20% całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 89 – 60 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 30% całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 59 – 30 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 50 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 29 – 14 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 75 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 13 – 7 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 85 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 6 - 0 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce pobytu 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.2. w przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w latarniach morskich**

- odstąpienie od umowy do 90 dni przed początkiem korzystania z usług 20% całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 89 – 60 dni przed początkiem korzystania z usług 30% całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 59 - 30 dni przed początkiem korzystania z usług 50 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 29 - 15 dni przed początkiem korzystania z usług 75 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 14 - 0 dni przed początkiem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce pobytu 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.3. w przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w obiektach z następującymi kodami: 746-SD-KO-LU, 578-IS-RM-SA**

- odstąpienie od umowy do 90 dni przed początkiem korzystania z usług 20% całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 89 – 60 dni przed początkiem korzystania z usług 30% całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 59 - 14 dni przed początkiem korzystania z usług 50 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 13 - 8 dni przed początkiem korzystania z usług 75 % całkowitej ceny zawartej w umowie

- odstąpienie od umowy 7 - 0 dni przed początkiem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce pobytu 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.4. w przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w obiektach z następującym kodem:**

**842-IS-CI-MJ, 844-IS-CI-NC, 845-IS-CI-CI, 846-IS-CI-VE, 847-IS-CI-BZ:**

- odstąpienie od umowy do 90 dni przed początkiem korzystania z usług 20% całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 89 – 60 dni przed początkiem korzystania z usług 30% całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 59 - 43 dni przed początkiem korzystania z usług 50 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 42 - 29 dni przed początkiem korzystania z usług 65 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 28 - 15 dni przed początkiem korzystania z usług 90 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 14 - 0 dni przed początkiem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce pobytu 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.5. W przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w obiektach z kodem rozpoczynającym się od 581/..:**

- odstąpienie od umowy do 60 dni przed początkiem korzystania z usług 30% całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 59 – 36 dni przed początkiem korzystania z usług 50 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 35 - 0 dni przed początkiem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce zakwaterowania 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.6. W przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w obiektach z kodem 400/05 – KV-OK-MN:**

- odstąpienie od umowy do 60 dni przed początkiem korzystania z usług 30% całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 59 – 30 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 50 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 29 – 22 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 75 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 21 – 0 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce zakwaterowania 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.7. W przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w obiektach z kodem 359/...**

- odstąpienie od umowy 90 - 60 dni przed początkiem korzystania z usług 20% całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 59 – 46 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 30 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 45 – 16 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 50 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 15 – 0 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce zakwaterowania 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.8. W przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w obiektach z kodem 1318/...**

- odstąpienie od umowy do 45 dni przed początkiem korzystania z usług 30 % całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 41 - 30 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 60 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 29 - 22 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 75 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 21 – 0 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce zakwaterowania 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

**11.9. W przypadku usług, których częścią jest zakwaterowanie w obiektach z kodem 1321/...**

- odstąpienie od umowy do 60 dni przed początkiem korzystania z usług 25 % całkowitej ceny zawartej w umowie, jednak nie mniej niż 270 PLN
- odstąpienie od umowy 59 – 35 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 40 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- odstąpienie od umowy 34 - 15 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 75 % całkowitej ceny zawartej w umowie

- h) odstąpienie od umowy 14 - 7 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług 85 % całkowitej ceny zawartej w umowie
- i) odstąpienie od umowy 6 – 0 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług lub nie dotarcie na miejsce zakwaterowania 100 % całkowitej ceny zawartej w umowie

## 12. Reklamacja usług

W przypadku jakichkolwiek wad dostarczanych usług lub przy wyniknięciu szkody dla klienta, związanej z wykorzystywaniem usług, jest konieczne, aby klient bezzwłocznie zwrócił uwagę właściciela obiektu lub jego pełnomocnika (podanego w potwierdzeniu rezerwacji) na te wady. Jeżeli osoba ta nie doprowadzi do naprawy, klient ma obowiązek bezzwłocznie poinformować telefonicznie o zaistniałej sytuacji BP. BP uczyni odpowiednie kroki zmierzające do doprowadzenia do naprawy, ewentualnie zagwarantowania zastępczego zakwaterowania w najbliższym odpowiednim obiekcie.

Jedynie bezzwłoczne zwrócenie uwagi na wady dostarczanych usług może doprowadzić do ich wyeliminowania. Czasowa zwłoka przy zgłoszeniu reklamacji utrudnia dowodowość i obiektywność osądzenia, a tym również możliwość jego stosownego rozstrzygnięcia. W przypadku, że BP nie spełnia stosownie i na czas swoich obowiązków wobec klienta zgodnie z zawartą umową lub ustawa nr 159/1999 Dz. U.(według prawa czeskiego), klient może domagać się od BP swych praw z tego wypływających, bez zbytecznej zwłoki, najlepiej pisemnie (w liście podpisanym przez klienta), jednak najpóźniej do 1 miesiąca od skończenia korzystania z usługi, ewent. w przypadku, kiedy usługi nie zostały zrealizowane, w terminie do 1 miesiąca od dnia, kiedy usługi, zgodnie z umową, miały się skończyć, inaczej prawa te klient traci.

Jeżeli dostarczenie usług jest realizowane przez przedstawiciela handlowego, miesięczny termin jest zgodnie z poprzednim akapitem zachowany i w przypadku, kiedy klient w terminie złożył reklamację u przedstawiciela handlowego.

BP może się zwolnić z odpowiedzialności za szkodę wynikającą z naruszenia obowiązków prawnych, jeżeli wykaże, że szkoda ta nie wynika z winy BP, ani pozostałych dostawców usług ruchu turystycznego współpracujących z BP w ramach uzgodnionych usług a szkoda była spowodowana:

- a) przez klienta,
- b) przez osobę trzecią, która nie była uczestnikiem dostarczanych przez BP usług na podstawie poprzedniej umowy zawartej z BP,
- c) zdarzenia, któremu BP nie mogło zapobiec nawet przy dołożeniu wszelkich starań, których należy od niego wymagać.

## 13. Kolejne uzgodnienia

- a) Imprezy turystyczne to również wieczorna zabawa, restauracje, bary, itd., które mogą powodować hałas. Ten hałas nie obniża jednak jakości dostarczanych usług i nie może być przedmiotem reklamacji.
- b) BP nie odpowiada za ewentualne zanieczyszczenie plaży czy morza.
- c) Ze względu na warunki klimatyczne możliwe jest pojawienie się owadów w pomieszczeniach mieszkalnych. Jeżeli taka sytuacja zaistnieje, należy ją niezwłocznie rozwiązać z właścicielem lub poinformować o niej pracownika BP.
- d) Klienci są zobowiązani przestrzegać regulaminu obiektu i ciszy nocnej, w przeciwnym razie właściciel może wykwaterować klientów z apartamentu. W tym wypadku BP nie ponosi żadnej odpowiedzialności wobec klientów.
- e) Biuro podróży nie gwarantuje możliwości wstępu na plaże i kąpieli psów, oferuje jedynie zakwaterowanie psów w apartamentach, u których możliwość ta jest zaznaczona na stronach internetowych.

## 14. Postanowienia specjalne

Klient wyraża zgodę na wykorzystanie jego danych osobowych w zgodzie § 5 akap. 2 ustawy nr 101/2000 Dz.U.(według prawa czeskiego), przedstawionych w zamówieniu lub umowie podających imię i nazwisko, datę narodzenia, miejsce zamieszkania lub inne dane kontaktowe adres, telefon, e-mail, na potrzeby BP lub jego przedstawicieli handlowych, w celu przesyłania ofert usług w ruchu turystycznym pisemnie bądź pocztą elektroniczną. Informacje o adresie e-mailowym BP może gromadzić i przetwarzać również na potrzeby poszerzania wiadomości handlowych zgodnie z ustawą nr 480/2004 Dz. U. (według prawa czeskiego) o niektórych usługach społeczeństwa informacyjnego w obowiązującym brzmieniu.

Dostarczone dane osobowe BP lub jego pracownik jest uprawniony zgodnie z § 6 ustawa nr 101/2000 Dz. U. (według prawa czeskiego) przetwarzać i gromadzić do 5 lat. Po tym czasie BP ma obowiązek

zlikwidowania danych osobowych. Klient również oświadcza, że jest upoważniony i udziela tym samym zgody według § 5 akap. 2 ustawy nr 101/2000 Dz. U. (według prawa czeskiego) i w imieniu pozostałych osób uwzględnionych w zamówieniu lub umowie, których dane klient podaje BP w celu zapewnienia dostarczenia usługi.

Zgodę na przetwarzanie danych osobowych klient lub osoby, których dane osobowe klient podał BP, może kiedykolwiek pisemnie odwołać. Klient może też odrzucić zgodę na wykorzystanie jego adresu e-mailowego w celu przesyłania poszczególnych wiadomości zgodnie z ustawą nr 480/2004 Dz. U.(według prawa czeskiego), w obowiązującym brzmieniu.

BP zapewni przetworzenie dostarczonych danych osobowych tak, aby klient ani osoby, których dane osobowe klient podał BP, nie poniosły szkody w swych prawach i będzie dbać o ochronę danych osobowych przed niepowołaną ingerencją.

Dostarczone usługi kwatunkowe odpowiadają opisowi na stronach internetowych. Ze względu na ilość ręcznie wprowadzanych informacji biuro podróży Adria Databanka nie gwarantuje stuprocentowej prawidłowości i dokładności wszystkich informacji przedstawionych na serwerze [www.zakwaterowanie-chorwacja.com](http://www.zakwaterowanie-chorwacja.com). Dla klienta wiążące są informacje, które otrzyma w umowie i planie podróży przesłanych przez BP.

## 15. Prawa autorskie

Informacje i wszelkie materiały udostępnione na stronach internetowych BP są przeznaczone dla klientów do ich celów osobistych, nie do użytku komercyjnego. Nie dozwolone jest zmienianie ich, powielanie, dystrybucja, przedstawianie, prezentowanie, publikowanie lub sprzedawanie bez zgody właściciela praw autorskich. Strony internetowe BP zawierają również odnośniki do stron internetowych pozostałych osób, na których działalność BP nie ma wpływu. Te odnośniki są tu przedstawione jedynie jako jedno ze źródeł informacji i za ich treść BP nie odpowiada.

## 16. Postanowienia końcowe

Niniejsze warunki wchodzi w życie i obowiązują od dnia 01.05.2014, przy czym tym dniem tracą ważność poprzednie warunki.