

ZAŁĄCZNIK NR 2 „WARUNKI UCZESTNICTWA” DO UMOWY AGENCYJNEJ NR

Europe-Mountains.com jest własnością eTravel S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-305 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 142 B, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000394089, NIP: 5213614786, REGON 144414773, kapitał zakładowy 2.020.000 zł, opłacony w całości („EuropeMountains.com”) - operatora strony internetowej www.europe-mountains.com za pomocą której dokonuje się rezerwacji obiektów noclegowych w górskich kurortach Europy i Polski. eTravel S.A. jest wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr 1265. Spółka posiada obowiązkową gwarancję ubezpieczeniową o numerze 03.737.674 wystawioną przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w wysokości 2 070 000 złotych (słownie: dwa miliony siedemdziesiąt tysięcy złotych 0/100).

§ 1: Rezerwacja

1. Rezerwacji można dokonać na dwa sposoby:
 - 1.1. Osoba zainteresowana rezerwacją („Klient”) podaje preferencje dotyczące obiektu noclegowego (miejsce, standard itp.) oraz ewentualnych usług dodatkowych, a następnie przesyła zapytanie za pośrednictwem formularza znajdującego się na www.europe-mountains.com lub dokonuje rezerwacji u autoryzowanego Agenta EuropeMountains.com. W odpowiedzi, EuropeMountains.com odsyła e-mail na podany w zapytaniu adres elektroniczny podając: a) dokładny opis oferty wraz z ceną oraz b) link do strony internetowej, w której znajdują się wszystkie niezbędne informacje potrzebne do dokonania rezerwacji. E-mail ofertowy zawiera informacje dotyczące dodatkowych opłat, obciążających Klienta w wybranym obiekcie noclegowym - niezależnych od EuropeMountains.com.
 - 1.2. Rezerwacja online na www.europe-mountains.com. Klient dokonuje wyboru obiektu i ewentualnych usług dodatkowych zgodnie ze swoimi preferencjami i wprowadza bezpośrednio na www.europe-mountains.com wymagane dane celem dokonania rezerwacji. Na www.europe-mountains.com podawane są informacje o usługach, które są wliczone w cenę rezerwacji oraz o dodatkowych opłatach obciążających Klienta w wybranym obiekcie noclegowym - niezależnych od EuropeMountains.com. Niezależnie, w dostarczanych przez EuropeMountains.com dokumentach podróży, znajdują się informacje o dodatkowych opłatach w miejscu pobytu.
2. Rezerwacja wybranego obiektu noclegowego jest skutecznie dokonana w momencie przesłania przez EuropeMountains.com lub Agenta EuropeMountains.com do Klienta wiadomości elektronicznej z dokumentami potwierdzającymi dokonanie rezerwacji oraz po wpłaceniu zaliczki przez Klienta.
3. EuropeMountains.com zapewnia zakwaterowanie jak w potwierdzonej rezerwacji. W przypadku niemożliwości zakwaterowania w zarezerwowanym miejscu, z przyczyn nie leżących po stronie EuropeMountains.com, EuropeMountains.com oferuje zakwaterowanie w porównywalnej lub lepszej lokalizacji, o co najmniej równym standardzie i wyposażeniu, bez zmiany ceny pobytu.
4. Klient obowiązany jest stosować się do regulaminów oraz zasad obowiązujących w miejscu pobytu. Brak akceptacji czy też zachowanie Klienta i/lub osób z nim przebywających w miejscu zakwaterowania sprzeczne z obowiązującym regulaminem/zasadami w miejscu pobytu, a skutkujące uzasadnionym wykwaterowaniem bądź innymi niedogodnościami po stronie Klienta i/lub osób z nim przebywających, nie uprawnia Klienta i/lub osób z nim przebywających do zwrotu jakiegokolwiek części poniesionych opłat związanych z pobytem.
5. Opłaty są naliczane w euro (EUR) lub polskich złotych (PLN), zgodnie z kursem wymiany z poprzedniego dnia roboczego publikowanym przez Narodowy Bank Polski (NBP).

§ 2: Płatność

1. Cena należna za rezerwację pobierana jest w dwóch etapach:
 - 1.1. Zaliczka pobierana w chwili dokonania rezerwacji.
 - 1.2. Pozostała kwota, podlegająca wpłacie najpóźniej na 6-8 tygodni przed datą wyjazdu.
2. Szczegółowe warunki płatności (m.in. wysokość zaliczki, termin wpłaty pozostałej kwoty) są uzależnione od wybranego miejsca zakwaterowania oraz wybranych usług dodatkowych, a dokładne informacje dotyczące płatności za konkretny obiekt noclegowy oraz usługi dodatkowe podawane są przez EuropeMountains.com w procesie rezerwacji. EuropeMountains.com wyśle Klientowi wiadomość e-mail przypominającą o zbliżającym się terminie płatności pozostałej kwoty na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta.

3. Płatności można dokonać:

- 3.1. u autoryzowanego Agenta EuropeMountains.com w przypadku rezerwacji dokonanej u tego Agenta;
- 3.2. kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) w serwisie www.europe-mountains.com;
- 3.3. przelewem bankowym on-line za pośrednictwem usługi ePrzelewy w serwisie www.europe-mountains.com;
- 3.4. tradycyjnym przelewem bankowym na konto podane przez EuropeMountains.com w potwierdzeniu rezerwacji.

§ 3: Zmiany rezerwacji

1. Klient może zmodyfikować, w zależności od dostępności, dokonaną rezerwację. W przypadku możliwości dokonania zmiany w żądanym zakresie, od Klienta może zostać pobrana dodatkowa opłata w wysokości kosztów poniesionych przez EuropeMountains.com na skutek dokonywanej zmiany. EuropeMountains.com każdorazowo poinformuje klienta o ewentualnych kosztach zmiany przed jej dokonaniem. EuropeMountains.com każdorazowo negocjuje z dostawcami możliwość uniknięcia takiej opłaty. EuropeMountains.com nie pobiera żadnych opłat manipulacyjnych innych niż ustalone przez dostawców zakwaterowania oraz usług dodatkowych.

§ 4: Anulacja rezerwacji

1. Klient może anulować rezerwację. Opłaty za anulowanie rezerwacji różnią się w zależności od oferowanego miejsca zakwaterowania i wybranych przez klienta ewentualnych usług dodatkowych, i są każdorazowo widoczne na www.europe-mountains.com przy prezentacji konkretnej oferty.
2. Za dzień anulowania uważa się moment wysłania wiadomości elektronicznej przez Klienta bądź moment przesłania informacji za pośrednictwem panelu Klienta.
3. W chwili, gdy okaże się, że pobyt Klienta nie jest możliwy w danym miejscu zakwaterowania zgodnie z dokonaną rezerwacją, ze względu na przyczyny leżące wyłącznie po stronie Klienta (np. brak ważnych dokumentów umożliwiających przebywanie na terytorium danego Państwa, jednoczesne dokonanie rezerwacji w dwóch miejscach w tym samym terminie, zmiana planów podróży przez Klienta), Klient nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu poniesionych opłat związanych z rezerwacją. EuropeMountains.com oświadcza, że podejmie próbę odzyskania od swoich partnerów możliwie największej części wpłaconej kwoty, ale nie może zagwarantować jakichkolwiek efektów i w żadnym wypadku nie zobowiązuje się do zwrotu pobranych opłat. EuropeMountains.com zachęca do wykupienia ubezpieczenia od anulacji pobytu.

§ 5: Reklamacja

1. Wszelkie uwagi i zastrzeżenia odnośnie obiektu noclegowego Klient winien zgłaszać na miejscu w recepcji lub u właściciela obiektu noclegowego, w czasie pobytu. Klient może zgłosić zastrzeżenia co do jakości świadczonych przez EuropeMountains.com usług, w szczególności niezgodności zakupionej oferty pobytu z rzeczywistym standardem czy zakresem świadczonych usług w miejscu zakwaterowania w porównaniu do zamieszczonego w ofercie, poprzez zgłoszenie reklamacji za pośrednictwem Agenta, strony internetowej www.europe-mountains.com, poprzez e-mail lub pisemnie nie później niż 30 dni od zakończenia pobytu.
2. EuropeMountains.com, w przypadku organizowania imprezy turystycznej, (co najmniej dwie usługi turystyczne w ramach rezerwacji) ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta - nie dotyczy to szkód na osobie.
3. EuropeMountains.com, jako operator strony internetowej www.europe-mountains.com za pomocą której dokonuje się rezerwacji obiektów noclegowych w górskich kurortach w Austrii, Francji, Szwajcarii, Włoszech i Polsce dokłada wszelkich starań, aby zarezerwowane usługi odpowiadały opisowi przedstawionemu w ofercie, będąc na bieżąco w kontakcie z rzeczywistymi dostawcami rezerwowanych usług.
4. Wynik rozpatrzonej reklamacji zostanie przesłany Klientowi drogą pisemną bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji.

§ 6: Ubezpieczenie

1. Każdy Klient, który wykupił pobyt poza granicami Polski, objęty jest obowiązkowym ubezpieczeniem kosztów leczenia (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) oraz bagażu zgodnie z Umową nr 700218 z dnia 13.02.2015 zawartą przez eTravel S.A. z AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą przy ulicy Domaniewskiej 50B; 02-672 w Warszawie. Koszt obowiązkowego podstawowego ubezpieczenia KL, NNW oraz bagażu wliczony jest w cenę imprezy. EuropeMountains.com, w przypadku organizowania imprezy turystycznej, (co najmniej dwie usługi turystyczne w ramach rezerwacji) ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta - nie dotyczy to szkód na osobie.
2. Przedmiotem obowiązkowego ubezpieczenia podstawowego są koszty leczenia (KL) z sumą ubezpieczenia 80 000 PLN, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 10 000 PLN, oraz bagaż z sumą ubezpieczenia 1200 PLN³. Za opłatą dodatkowej składki Klient może rozszerzyć zakres ubezpieczenia o następstwa chorób przewlekłych, oraz o ubezpieczenie kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej (KR). Wynik rozpatrzonej reklamacji zostanie przesłany Klientowi drogą pisemną bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji.
3. W przypadku wystąpienia szkody objętej zakresem ubezpieczenia, w szczególności gdy konieczna jest hospitalizacja ubezpieczonego, należy kontaktować się z Alarmowym Centrum Pomocy Mondial Assistance Helpline 24/7 Telefon czynny całą dobę: (4822) 563 12 52, fax: (4822) 382 22 52, podając imię, nazwisko, nr polisy bądź nr umowy ubezpieczenia oraz miejsce pobytu.

§ 7: Prawa Klienta

Prawa Klienta wynikające z ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo ETRAVEL S.A. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo ETRAVEL S.A. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo ETRAVEL S.A. stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

1. Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
2. Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
3. Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
4. Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
5. Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
6. Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty

7. W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiejkolwiek opłaty za rozwiązanie.
8. Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
9. Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
10. Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
11. Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
12. W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. ETRAVEL S.A. wykupił w AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie; ul Jagiellońska 26; 03-719 Warszawa, tel. 4822 5979-100; urzed_marszalkowski@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności ETRAVEL S.A. dojdzie do odmowy świadczenia usług.