

## UMOWA Z KLIENTAMI

Przed zarezerwowaniem i zobowiązaniem się do wykupienia wycieczek, aktywności, atrakcji lub biletów („wycieczek”) za pośrednictwem przedstawiciela TUI w kurorcie klienti muszą poznać związane z nimi warunki. Poniżej znajdują się wszystkie niezbędne informacje, które pozwolą klientom uniknąć przykrych niespodzianek.

Nasza umowa z klientem określa czego, zgodnie z prawem, klient może od nas oczekiwać kupując od nas wycieczkę i nie ma zastosowania do żadnych innych relacji z nami poza wykupioną wycieczką w określonym miejscu i sprzedawaną przez podmioty wymienione w naszych ulotkach. Przed dokonaniem rezerwacji należy dokładnie przeczytać niniejsze warunki, aby sprawdzić jak wpływają na ustalone przez nas warunki dotyczące konkretnej wycieczki.

Nasza umowa podlega obowiązującym, krajowym przepisom prawa kraju, w którym wycieczka ma miejsce. W przypadku sporu między stronami rozwiązywanego na drodze sądowej, strony niniejszym poddają się jurysdykcji sądów właściwych dla miejsca zamieszkania klienta i zgadzają się na ich jurysdykcję, wyraźnie rezygnując z każdej innej jurysdykcji.

Dołożyliśmy wszystkich niezbędnych starań, aby reklamowane przez nas wycieczki były sprzedawane przez skutecznie i rzetelnie działające firmy. Firmy te przestrzegają miejscowych standardów i wymogów.

Klienci mogą się z nami kontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej (pomoc@gotui.com) lub telefonicznie: +48 222043599. Otwieramy codziennie od 08:00 do 20:00

Klienci mają możliwość skorzystania z usług zakupu wycieczek, aktywności, atrakcji i biletów (dalej zwanych „wycieczkami”) po akceptacji warunków rezerwacji z cennikami, stawkami i warunkami anulowania podanymi w chwili dokonywania rezerwacji.

## PRZED REZERWACJĄ

Dokładamy jak największych starań, aby przekazać naszym klientom przed rozpoczęciem urlopu jak najwięcej informacji o wycieczkach. Zachęcamy klientów do zapoznania się z informacjami o wycieczkach dostępnymi na ulotkach, co umożliwi im wybranie odpowiedniej oferty.

Sprzedajemy tak wiele wspaniałych wycieczek, że niestety nie zawsze jesteśmy w stanie śledzić zmiany w sposobie ich realizacji. Prosimy, aby w przypadku znalezienia nie do końca dokładnych informacji możliwie najszybciej nas o tym poinformować.

Ważne jest, aby klienci (wraz z towarzyszącymi im osobami):

- i) podali nam poprawne szczegóły rezerwacji;
- ii) na bieżąco informowali nas o wszystkich późniejszych zmianach, które muszą wprowadzić w rezerwacji;
- iii) mieli odpowiednie i ważne ubezpieczenie dla siebie i towarzyszących im osób, które będzie dotyczyło zarezerwowanej/-ych wycieczki/-ek oraz podali ubezpieczycielom wszystkie istotne fakty dotyczące znanych schorzeń;
- iv) przestrzegali wszystkich warunków lub ograniczeń, które może przedstawić sprzedawca wycieczki, niezależnie od tego, czy będą dotyczyły wieku, stanu zdrowia, wagi i/lub wzrostu, sprawności lub innych uwarunkowań;
- v) dokładnie zapoznali się z informacjami na temat wycieczek, w tym szczegółami dotyczącymi niezbędnego poprzedniego doświadczenia, wymagań i/lub poziomu umiejętności;
- vi) przyjęli do wiadomości, że z niektórymi wycieczkami wiąże się pewne ryzyko i że do nich należy upewnienie się, czy dana wycieczka jest odpowiednia dla nich i/lub towarzyszących im osób;
- vii) dopilnowali, aby każdej osobie poniżej 18. roku życia w chwili realizacji wycieczki towarzyszyła osoba dorosła.

W wycieczce może brać udział od 1 do 99 osób.

## OSOBY Z OGRANICZONYMI MOŻLIWOŚCIAMI PORUSZANIA SIĘ

Jeśli w informacjach o wycieczce nie wskazano wyraźnie, że jest ona odpowiednia dla osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się, oznacza to, że nie jest ona dla takich osób odpowiednia.

## CENY

Wszystkie ceny są aktualne na dzień opublikowania ich na ulotkach, jednak zastrzegamy sobie prawo do okresowej zmiany każdej z takich cen. Oferujemy klientom nadzwyczajnie niskie ceny, zatem zaproponowana przez nas stawka może wzrosnąć lub zmaleć, jeśli dokonają oni rezerwacji w późniejszym terminie. Klienci powinni rezerwować interesujące ich wycieczki podczas ich przeglądania, abyśmy mogli zagwarantować im cenę, z którą się zapoznali.

Cena wycieczki obejmuje:

- wszystkie usługi wyszczególnione w wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji;
- obowiązujący, lokalny podatek VAT.

Cena nie uwzględnia usług niepodanych w wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji.

Akceptowane formy płatności:

Akceptujemy płatności za pośrednictwem kart Mastercard, Visa, Amex, systemów Sofort, Ideal, Mr. Cash i Paypal.

Dokonując płatności kartą kredytową lub debetową, karta kredytowa lub debetowa klienta zostanie obciążona pełną podaną kwotą. Transakcje finansowe na naszej stronie internetowej są szyfrowane systemem bezpiecznych płatności uznawanych przez niektóre wiodące na świecie banki, a nasza strona jest weryfikowana przez instytucję Thawte. To technicznie zabezpieczone otoczenie gwarantuje, że dane karty kredytowej nie zostaną

przechwycone przez osoby niepowołane i że zostaną one ujawnione wyłącznie instytucjom finansowym otrzymującym od klientów instrukcje dotyczące płatności.

Faktura, jeśli klient takiej zażąda, zostanie mu przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej z załącznikiem w postaci pliku PDF. Klienci niezainteresowani fakturą elektroniczną powinni skontaktować się z Customer Service Team.

Jeśli mamy zasadne podejrzenia, że dana rezerwacja nosi znamiona fałszerstwa, zastrzegamy sobie prawo do automatycznego anulowania jej i przesłania wiadomości e-mail ze stosownym powiadomieniem na adres podany w chwili składania zamówienia.

## **PRZED WYJAZDEM NA URLOP**

Klienci powinni dokładnie zapoznać się z treścią wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji wycieczki, aby upewnić się, że jest ona dla nich odpowiednia. Taką wiadomość powinni oni zabrać ze sobą podczas wyjazdu. Klientom nieprzestrzegającym przekazanych przez nas informacji nie możemy zagwarantować zwrotu wynikających z tego tytułu kosztów dodatkowych.

## **ZMIANY I ODWOŁANIA**

Zmiana lub odwołanie rezerwacji przez klienta

Klienci mogą zmienić termin wycieczki lub liczbę osób, dla których ją zarezerwowali kontaktując się z naszym zespołem Customer Service.

Możliwości zmian i/lub anulowania nie ma w przypadku tych rezerwacji, które w momencie ich składania są reklamowane jako nierefundowalne.

Kiedy klient będzie zmieniał szczegóły wycieczki, będzie obowiązywała jej cena

podana w momencie dokonywania zmiany. Ceny te mogą różnić się od tych podawanych podczas dokonywania pierwotnej rezerwacji.

Całą rezerwację lub jej część można anulować kontaktując się z zespołem Customer Service. Zwroty obowiązują wyłącznie w przypadku anulowania na co najmniej 24 godziny przed opublikowaną godziną odbioru klienta. Jeśli klient nie przyjdzie na wycieczkę nie otrzyma żadnego zwrotu.

Kiedy rezerwacja zostanie anulowana, klient otrzyma stosowne potwierdzenie za pośrednictwem poczty elektronicznej. Prosimy o kontakt w razie nieotrzymania takiej wiadomości.

### Zmiana lub odwołanie rezerwacji przez firmę

Dążymy do tego, aby zapewnić klientom możliwość zrealizowania zarezerwowanej wycieczki. Jednakże mamy prawo anulować ją, jeśli na przykład zarezerwowało ją niewystarczająco dużo uczestników. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania zarezerwowanej wycieczki w dowolnych okolicznościach, ale w takim przypadku klient ma prawo zwrotu jej kosztów lub przyjęcia oferty innej wycieczki. Jeśli taka wycieczka będzie kosztowała mniej, zawsze zwrócimy klientowi różnicę w opłatach. W przypadku wyboru przez klienta zastępczej wycieczki, nie zmienią się warunki jej rezerwacji.

Czasami konieczne jest wprowadzenie przez nas w zarezerwowanej przez klienta wycieczce znaczących zmian. W takim przypadku możliwie najszybciej poinformujemy o tym klienta. Jeśli nowe ustalenia nie będą dla niego odpowiednie, może anulować wycieczkę, za którą zwrócimy mu pełną kwotę. Terminy i godziny wycieczek mogą ulec zmianie. W wiadomości e-mail z potwierdzeniem zostaną podane najnowsze planowane terminy i godziny. Faktyczne terminy i godziny będą podane na bilecie (w tym na planie podróży dołączonym do e-biletu). Należy sprawdzić je dokładnie zaraz po ich otrzymaniu.

## **SIŁA WYŻSZA**

W bardzo rzadkich przypadkach możemy zostać zmuszeni do zmiany lub anulowania rezerwacji wycieczki ze względu na okoliczności spowodowane siłą wyższą. Dotyczy to każdego poważniejszego zdarzenia, którego ani my, ani nasi dostawcy nie mogą przewidzieć czy uniknąć nawet przy dochowaniu należytej staranności i które występuje z przyczyn od nas niezależnych. Do takich zdarzeń można zaliczyć: spory polityczne, wojny, zagrożenia wojną, zamieszki, niepokoje społeczne, działalność terrorystyczną (faktyczną lub co do której istnieje zagrożenie zaistnienia) oraz jej konsekwencje, zamknięcie granic, strajki i/lub spory zbiorowe (faktyczne lub co do których istnieje zagrożenie ich zaistnienia), problemy techniczne maszyn, środków transportu lub sprzętu, interwencje państw, katastrofy naturalne i atomowe, pożary, epidemie, zagrożenia dla zdrowia i pandemie, zamknięcie lub zatłoczenie lotnisk, eksplozje lub ekstremalne zjawiska pogodowe (w tym huragany) i wszystkie inne podobne zdarzenia.

Zmiana lub anulowanie umowy z klientem ze względu na siłę wyższą jest niezwykle mało prawdopodobne. Jednakże jeśli wystąpi, zwrócimy klientowi wszystkie koszty wycieczki.

Naturalnie zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby zaoferować naszym szanownym klientom pełne wsparcie w takich okolicznościach.

## **WYCIECZKA**

Klientów prosimy o zabranie ze sobą na wycieczkę wiadomości e-mail z jej potwierdzeniem oraz kartę kredytową lub debetową, za pośrednictwem której dokonali rezerwacji. W wiadomości e-mail z potwierdzeniem znajdują się instrukcje dotyczące miejsca spotkania w dniu wyjazdu oraz informacje na temat tego, czego można się spodziewać.

Ważne jest, aby klienci wraz z towarzyszącymi im osobami stosowali się do wszystkich instrukcji, wytycznych lub informacji przekazanych im przez sprzedawcę wycieczki, zwłaszcza dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa uczestniczących w niej osób.

W przypadku napotkania problemów w tym dniu klienci proszeni są o kontakt z dostawcą wycieczki, który zaoferuje pomoc. Jeśli dostawca nie otrzyma takiej wiadomości, możemy nie być w stanie pomóc później klientowi.

Zażalenia dotyczące wycieczki należy bezzwłocznie zgłaszać jej dostawcy. Jeśli klient nie zdoła rozwiązać problemu od razu, a nie może skontaktować się z naszym pracownikiem, powinien natychmiast skontaktować się z naszym zespołem w kurorcie telefonicznie / za pośrednictwem faksu / poczty elektronicznej, abyśmy mogli podjąć starania w celu udzielenia pomocy.

Klienci nadal niezadowoleni z wycieczki po powrocie do domu powinni napisać do naszego zespołu Customer Support ([pomoc@gotui.com](mailto:pomoc@gotui.com)) w ciągu 28 dni od daty wycieczki w celu umożliwienia firmie dokładnego rozpatrzenia skargi. W liście / wiadomości e-mail należy umieścić numer potwierdzenia rezerwacji wycieczki oraz podać numery telefonu do kontaktu w ciągu dnia i wieczorem. Jeśli klienci nie dadzą nam możliwości rozwiązania problemu lokalnie ze względu na niezgłoszenie go dostawcy wycieczki lub poprzez niepoinformowanie nas telefonicznie lub na miejscu w kurorcie, możemy nie być w stanie pozytywnie rozpatrzyć ich skargi.

Zastrzegamy sobie prawo do odmowy obsłużenia klienta lub dalszego obsługiwanie go, jeśli uważamy lub uważa tak inna upoważniona osoba, że jego zachowanie powoduje zakłócenia, niepotrzebne niedogodności, stanowi zagrożenie lub jest obraźliwe, że taki klient uszkadza mienie, niepokoi lub denerwuje inne osoby, zakłóca ich spokój lub naraża innych uczestników wycieczki, pracowników lub agentów na jakiegokolwiek ryzyko lub zagrożenie. Odmowa zostanie przekazana przez telefon, na piśmie lub osobiście.

Do celów niniejszej sekcji określenie „klient” lub „klienci” dotyczy zarówno samych klientów, jak i towarzyszących im osób.

### Warunki dotyczące biletów

Podróże drogą powietrzną, morską lub rzeczną mogą podlegać pewnym międzynarodowym konwencjom. Klient przyjmuje do wiadomości, że podczas

takiej podróży będą go obowiązywały warunki przewozu danej firmy. Ustalając takie podróże dla naszych klientów, kierujemy się zapisami międzynarodowych konwencji i warunków przewozu. Klient przyjmuje do wiadomości, że wszystkie te warunki i zapisy stanowią część jego umowy z naszą firmą, a także firmą transportową. Na życzenie klienta prześlemy mu kopię pełnej treści takich konwencji.

## **PRYWATNOŚĆ**

Wiemy, jak ważne jest zachowanie prywatności w Internecie, dlatego traktujemy ją poważnie. Podczas procesu rezerwacji poprosimy klientów o przekazanie nam danych osobowych ich oraz osób towarzyszących, a także szczegółów karty płatniczej. Wszystkie zgromadzone dane będą przetwarzane zgodnie z naszą polityką prywatności. Rezerwując u nas wycieczkę, klienci zgadzają się na przetwarzanie danych osobowych ich, a także towarzyszących im osób.

## **GWARANCJA WARTOŚCI TUI**

Wszystkie wycieczki TUI są objęte naszą gwarancją najwyższej wartości. Oznacza to, że klienci mogą mieć pewność, iż w innych firmach nie znajdą wycieczki o takiej samej wspaniałej wartości po niższej cenie. W takim przypadku zwrócimy klientom różnicę na podstawie niższej wyszczególnionych warunków:

Warunki gwarancji wartości: Niniejsza gwarancja dotyczy wycieczek TUI. Aby móc zażądać zwrotu różnicy ceny, klient musi udokumentować szczegóły tańszej wycieczki najpóźniej 24 godziny przed godziną rozpoczęcia wycieczki\*. Do dokumentów udowadniających ofertę tańszej wycieczki można zaliczyć dowolne opublikowane materiały, w których można zweryfikować wszystkie warunki wycieczki (może to być np. aktualna wydrukowana broszura lub zrzut ekranu z ważnym adresem URL). Warunki takiej wycieczki muszą być dokładnie takie same jak wycieczki oferowanej przez TUI. Należą do nich: waluta, plan wycieczki, treść, przystanki, długość podróży, standard autobusów, język i liczba obsługiwanych języków oraz zapewniona obsługa. Taka wycieczka



# GOTUI WARUNKI



nie może stanowić części pakietu. Wycieczki muszą odbywać się w tym samym tygodniu kalendarzowym (poniedziałek – niedziela). Niniejsza gwarancja wartości nie ma zastosowania do wycieczek oferowanych przez sprzedawców bez licencji / działających nielegalnie. Nie dotyczy także ofert specjalnych. Niżej podanych usług nie uważa się za wycieczki w rozumieniu warunków gwarancji wartości i dlatego nie obejmuje ich taka gwarancja: dodatkowe przeloty, bilety lotnicze, usługi dla VIP-ów na lotniskach, łoża dla VIP-ów, transfery, towary, dodatkowa opieka nad dziećmi, wynajem samochodów, wynajem pojazdów, opłaty manipulacyjne, dodatkowe usługi golfowe, dodatkowe usługi weselne, podwyższenie standardu pokoi w hotelach, gry rozrywkowe i/lub wpłaty z tytułu biletów na wydarzenia. Ponadto gwarancja wartości nie dotyczy biletów do parków rozrywki na Florydzie (USA).  
\*goście rezerwujący wycieczki nie później niż 2 tygodnie przed godziną ich rozpoczęcia powinni przedkładać ewentualne roszczenia w ciągu jednego tygodnia od momentu dokonania rezerwacji.

## **KONTAKT Z KLIENTAMI**

Jeśli klienci zwrócili się o korespondencję z nami, będziemy wykorzystywać podany przez nich adres e-mail. Dotyczy to np. przekazania potwierdzenia, biletu lub anulowania drogą elektroniczną. Będziemy zakładać, że podany adres jest poprawny i że klient zna zagrożenia związane z tym rodzajem komunikacji. Klienci powinni pamiętać, że być może będą musieli kontaktować się z nami również za pośrednictwem naszego Customer Service Team lub pisemnie zgodnie z wymogami określonymi w naszych warunkach.