

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY
PERFECTSTAY.COM DLA GROUPON
OBOWIAZUJĄ OD 16.09.2024 r.

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży określają warunki, na jakich odbywa sprzedaż Usług i podróży przez telefon oraz w Witrynie „Perfectstay in Partnership GROUPON” dostępnej pod adresem <https://groupon.perfectstay.com/pl-PL> w ramach umowy partnerskiej pomiędzy GROUPON i PERFECTSTAY.com. Witryna jest publikowana wyłącznie przez PERFECTSTAY.COM. Sprzedaż odbywa się także w imieniu PERFECTSTAY.COM, będącej uproszczoną spółką akcyjną o kapitale w wysokości 489 798 €.

GROUPON nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie usług określonych w niniejszych Warunkach Sprzedaży. Usługi te realizowane są wyłącznie przez spółkę PERFECTSTAY.COM, jej podmioty pomocnicze i wyznaczonych przez nią dostawców usług turystycznych.

1. Preambuła

Celem niniejszych Ogólnych Warunków Sprzedaży jest określenie zasad sprzedaży Usług odbywających się w imieniu spółki PERFECTSTAY.COM, uproszczonej spółki akcyjnej o kapitale w wysokości 426 247 €, z siedzibą w Paryżu przy 10, rue de Penthievre – 75008 Paris – Francja, zarejestrowanej w Rejestrze Handlowym i Spółek w Paryżu pod numerem 818 188 385, wpisanej do rejestru Atout France pod numerem IM075160071, o numerze VAT FR 52 818 188 385 oraz posiadającej gwarancję finansową udzieloną przez GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg – 75008 Paris – Francja, obejmującą wszystkie terytoria, na których świadczone są Usługi sprzedawane na Witrynie. Spółka posiada również ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej na wypadek szkód wyrządzonych osobom trzecim w wyniku działalności związanej ze sprzedażą pobytów, wycieczek lub podróży oraz biletów. Ubezpieczenie to wykupione jest w HELVETIA ASSURANCES S.A. – 25 Quai Lamandé – 76600 Le Havre – Francja.

PERFECTSTAY.COM oferuje Usługi Turystyczne we własnym imieniu oraz na rzecz swoich dostawców.

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży określają zasady dotyczące Zamówień składanych przez Klienta telefonicznie lub za pośrednictwem Witryny.

Korzystanie z Witryny i zarządzanie danymi osobowymi Klientów podlega Polityce Prywatności. Klient potwierdza oddzielnie, że przeczytał i zaakceptował Politykę Prywatności.

Do każdego Zamówienia mają zastosowanie: niniejsze Ogólne Warunki, bezwzględnie obowiązujące przepisy francuskiego kodeksu turystycznego oraz warunki szczególne zawarte w opisie Usługi oraz w Formularzu informacyjnym i rezerwacyjnym dostępnym przed potwierdzeniem Zamówienia, który zawiera informacje wymagane przez obowiązujące przepisy, a w szczególności główne cechy Usług, dostępność, opcje i obowiązujące ceny. Umowa zawarta między PERFECTSTAY.COM a Klientem zostaje sformalizowana przez wiadomość e-mail z potwierdzeniem wraz z załącznikami (Ogólne Warunki Sprzedaży, Karta Produktu i warunki ubezpieczenia, jeśli Klient je wykupił), a także wysłaniem Klientowi dokumentów dotyczących podróży po dokonaniu pełnej płatności za Zamówienie.

W przypadku każdego Zamówienia złożonego za pośrednictwem Witryny o wartości równej lub wyższej niż 120 euro, PERFECTSTAY.COM gwarantuje Klientowi stały dostęp (przez okres 10 lat od daty zarezerwowanej podróży) do takiej umowy za pośrednictwem konta klienta lub na pisemne żądanie przesłane do PERFECTSTAY.COM.

Niniejsze Ogólne Warunki regulują sprzedaż Usług zarezerwowanych od daty wskazanej powyżej. W przypadku każdego Zamówienia złożonego przed tą datą Klient musi zapoznać

się z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży dostępnymi na trwałym nośniku w wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zamówienia.

Przed złożeniem jakiegokolwiek Zamówienia i korzystaniem z Witryny, Klient musi przeczytać i zaakceptować bez zastrzeżeń niniejsze Ogólne Warunki.

2. Definicje

„Zamówienie”: oznacza rezerwację Usług(ii) dokonaną przez Klienta za pośrednictwem Witryny lub telefonicznie.

„Klient”: oznacza każdą pełnoletnią osobę fizyczną posiadającą zdolność do czynności prawnych lub każdą osobę prawną mającą dostęp do Oferty Sprzedażowej i/lub składającą Zamówienie. Wyklucza się osoby prawne, które chcą zamawiać Usługi regularnie i/lub w dużych ilościach. Muszą one skontaktować się z PERFECTSTAY.COM w celu zawarcia umowy dotyczącej podróży służbowych.

„Formularz kontaktowy”: odnosi się do formularza dostępnego w strefie klienta, która jest dostępna pod następującym adresem

<https://groupon.perfectstay.com/pl-PL/listing>

Zakładka „FAQ i Kontakt” umożliwi Klientowi kontakt z PERFECTSTAY.COM drogą elektroniczną. Po wypełnieniu i zatwierdzeniu Formularza kontaktowego przez Klienta, zostanie on automatycznie wysłany do zespołu PERFECTSTAY.COM. Klient otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania zapytania oraz ze wskazaniem przypisanego numeru referencyjnego. PERFECTSTAY.COM zaleca Klientowi, aby zachował kopię swojego zapytania (zrzut ekranu lub wydruk). W przypadku nieotrzymania takiej wiadomości e-mail Klient musi skontaktować się telefonicznie z PERFECTSTAY.COM, aby upewnić się, że jego zapytanie zostało rzeczywiście przesłane.

„Usługa”: oznacza usługi turystyczne sprzedawane w ramach Oferty Sprzedażowej w imieniu spółki PERFECTSTAY.COM i na rzecz jej dostawców.

„Sprzedaż”: oznacza sprzedaż Usług turystycznych, do których Klient może mieć dostęp przez mniej lub bardziej ograniczony czas.

„Witryna”: oznacza stronę internetową publikowaną przez PERFECTSTAY.COM prezentującą Usługi i dostępną pod adresem wskazanym w nagłówku niniejszych Ogólnych Warunków.

„Telefon”: należy przez to rozumieć (i) numer telefonu wskazany w Witrynie (opłaty za połączenie wskazane w Witrynie), przeznaczony do kontaktu w sprawach dotyczących informacji przedsprzedażowych oraz (ii) w przypadku wszelkich informacji związanych z realizacją Zamówienia – następujący Numer (+48) 838881675, pod którym można skontaktować się z PERFECTSTAY.COM

3. Brak prawa do odstąpienia od umowy

Zgodnie z art. L221-2 5° i L221-28 12° francuskiego kodeksu konsumenckiego Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. L221-18 wskazanego kodeksu, niezależnie od charakteru złożonego Zamówienia.

4. Dane Klienta

4.1. Sprzedaż w Witrynie

W celu uzyskania dostępu i informacji o Sprzedaży w Witrynie, Witryna może wymagać od Klienta utworzenia konta użytkownika składającego się z loginu (adresu e-mail) i hasła. Klient zobowiązuje się aktualizować swoje dane uwierzytelniające, aby spółka PERFECTSTAY.COM mógł się z nim skontaktować w dowolnym momencie w sprawie bieżących zamówień. Klient zobowiązuje się do zachowania poufności swoich danych uwierzytelniających oraz do nieujawniania ani nieprzekazywania ich osobom trzecim. PERFECTSTAY.COM nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z nieuczciwego lub złośliwego użycia danych uwierzytelniających z winy lub zaniedbania Klienta.

4.2. Sprzedaż przez telefon

W przypadku Zamówień składanych telefonicznie, Klient przekazuje PERFECTSTAY.COM adres e-mail i numer telefonu. Klient jest zobowiązany do powiadomienia PERFECTSTAY.COM o wszelkich zmianach danych kontaktowych, aby spółka PERFECTSTAY.COM mogła skontaktować się z nim w dowolnym momencie w sprawie jego bieżących Zamówień.

5. Warunki i zasady składania Zamówienia

Zamówienie jest składane przez Klienta w imieniu i na rzecz wszystkich zarejestrowanych przez niego podróżnych. Klient gwarantuje zatem, że jest w pełni upoważniony do reprezentowania wszystkich osób wymienionych w Zamówieniu i że wszystkie te osoby są w stanie odbyć podróż przewidzianą w Zamówieniu.

Aby złożyć zamówienie, Klient musi posiadać adres e-mail i musi mieć możliwość wydrukowania dokumentów dotyczących podróży, które zostaną do niego wysłane po opłaceniu Zamówienia w całości.

Klient może zostać poproszony o podanie następujących informacji dla każdego podróżnego, którego reprezentuje: nazwisko, imię, data urodzenia, numer paszportu (numer, data wydania, data ważności), obywatelstwo i wszelkie inne istotne informacje wymagane przez dostawców usług PERFECTSTAY.COM. Klient musi upewnić się, że podane przez niego informacje są zgodne z informacjami widniejącymi w dokumentach tożsamości podróżnych i wszelkich innych dokumentach wymaganych do odbycia podróży (wiza, formularz itp.). Ponadto Klient musi upewnić się, że podany przez niego adres e-mail jest prawidłowy i działa prawidłowo, ponieważ będzie on wymagany do otrzymywania różnych informacji i dokumentów niezbędnych do odbycia podróży. Wyłączną odpowiedzialność za wszelkie błędy i ich konsekwencje ponosi Klient.

Ogólnie rzecz biorąc, PERFECTSTAY.COM nie ponosi odpowiedzialności za błędy w rezerwacji, które można przypisać Klientowi lub które są spowodowane nadzwyczajnymi i nieuniknionymi okolicznościami.

Klient może poinformować PERFECTSTAY.COM o wszelkich specjalnych wymaganiach. PERFECTSTAY.COM doloży wszelkich starań, aby odpowiedzieć na te prośby, ale w żadnym przypadku nie może zagwarantować ich akceptacji ani realizacji.

Dostępność Usług może zmieniać się w czasie rzeczywistym, a Zamówienie Klienta zostanie potwierdzone i sfinalizowane dopiero po dokonaniu płatności.

W przypadku Zamówienia za pośrednictwem Witryny, Usługi oferowane w Witrynie są aktualne tak długo, jak są dostępne online. Wyjątek stanowi wyraźna informacja, że dostępne miejsca zostały wyczerpane. W Witrynie znajdują się szczegółowe informacje na temat poszczególnych kroków, które należy wykonać w celu zawarcia umowy drogą elektroniczną. Zawsze przed potwierdzeniem Zamówienia Klient będzie miał możliwość sprawdzenia ewentualnych błędów popełnionych przy wprowadzaniu danych i ich skorygowania.

Podkreśla się również, że przed złożeniem zamówienia obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie informacji o wszelkich lokalnych wydarzeniach, takich jak karnawały, święta religijne, święta narodowe, dni wolne od pracy lub inne wydarzenia, które mogą mieć wpływ na właściwy przebieg Usług.

6. Cena usług

6.1. Postanowienia ogólne

Cena Usług jest wyrażona w euro i uwzględnia podatek VAT; jest podawana przy każdej Sprzedaży. Pierwsza przedstawiona cena jest ceną za osobę przy założeniu rezerwacji dla dwóch osób dorosłych w pokoju dwuosobowym w przypadku hoteli i lotów + hoteli, a w przypadku obiektu noclegowego bez usług hotelarskich – ceną za zakwaterowanie.

Ceny podane są w euro z uwzględnieniem podatku VAT i z wyłączeniem opłat manipulacyjnych, których wysokość zostanie podana w podsumowaniu podróży przed dokonaniem płatności za rezerwację.

Opłata manipulacyjna jest zryczałtowanym wkładem Klienta w koszty poniesione przez PERFECTSTAY.COM w związku z przetwarzaniem Zamówienia.

W zależności od Sprzedaży, Klient może dodać do Usługi podstawowej różne wybrane przez siebie opcje. Cena obejmuje wszystkie wymienione Usługi. Osobiste wydatki Klienta nie są wliczone w cenę i leżą w jego gestii (opcje zakontraktowane na miejscu, telefon, napoje, jeśli nie są wliczone w cenę itp.)

W przypadku usługi hotelowej rezerwacja pokoju innego niż dwuosobowy podlega opłacie.

Opłaty miejscowe różnią się w zależności od miejsca docelowego i nie są wliczone w prezentowaną cenę. Są one pobierane lokalnie przez dostawców zakwaterowania.

Klient jest również informowany, że niektóre podatki lub dodatkowe opłaty związane z wybraną Usługą mogą być nakładane przez władze niektórych państw i nie są wliczone w cenę Usługi. O ile w opisie Usług nie wskazano inaczej, cena Zamówienia nie obejmuje następujących elementów:

- ubezpieczeń,
- płatnych atrakcji,
- komunikacji na miejscu (telefon, Wi-Fi itp.),
- dodatkowych świadczeń nieuwzględnionych w Usłudze (posiłki, napoje, wycieczki, zwiedzanie itp.),
- formalności urzędowych (wiz, pozwoleń na wyjazd dla nieletnich itp.), -
- niezbędnych formalności (leczenie, szczepienia itp.),
- napiwków.

PERFECTSTAY.COM zwraca uwagę Klienta na fakt, że w cenie Usługi może wystąpić błąd. Zgodnie z obowiązującymi przepisami PERFECTSTAY.COM zastrzega sobie prawo do anulowania dowolnego Zamówienia w przypadku błędu w prezentacji ceny lub błędu technicznego, który sprawia, że cena Zamówienia jest wyraźnie zaniżona lub rażąco niska.

O ile w opisie Usług nie wskazano inaczej, cena pakietu turystycznego obejmującego transport lotniczy nie obejmuje następujących elementów:

- opłat wylotowych, które mogą być wymagane i muszą zostać uiszczone na miejscu podczas odprawy na lot powrotny,
- tranzytu między lotniskami,
- nadbagażu,
- transferów (między lotniskiem a miejscem zakwaterowania),
- transportu na lotnisko wylotu i z lotniska przylotu do miejsca docelowego Klienta, - parkingów na lotniskach.

6.2. Zmiana ceny przed rozpoczęciem podróży lub pobytu

6.2.1 Po potwierdzeniu Zamówienia, ale przed wyjazdem, cena Usługi może ulec zmianie w zależności w zależności od wzrostu lub spadku:

- ceny transportu pasażerskiego, na którą wpływa koszt paliwa lub innych źródeł energii. Koszty paliwa podane są w dolarach amerykańskich. Korekta ceny zarezerwowanej podróży następuje proporcjonalnie do udziału kosztu transportu w zawiązku z wahaniami kursu dolara amerykańskiego
- podatków lub opłat za usługi turystyczne zawarte w Zamówieniu, które są nakładane przez osoby trzecie (osoby te nie uczestniczą bezpośrednio w realizacji umowy), np.: opłaty miejscowe, opłaty za lądowanie lub za wejście na pokład i zejście z pokładu w portach i na lotniskach
- kursu wymiany dolara względem euro mającego zastosowanie dla danej podróży lub pobytu. Dla ustalenia cen obowiązuje kurs wymiany dolarów amerykańskich na euro odnotowany trzy miesiące przed datą złożenia Zamówienia.

Różnice te zostaną uwzględnione w cenie Usługi proporcjonalnie do ich udziału w całkowitej cenie Usługi.

6.2.2 Jeśli wzrost ceny nie przekracza 8%, PERFECTSTAY.COM poinformuje o tym Klienta na trwałym nośniku najpóźniej 20 dni przed rozpoczęciem podróży lub pobytu. Podwyżka ta zostanie doliczona do ceny Zamówienia przez PERFECTSTAY.COM. PERFECTSTAY.COM skontaktuje się wówczas z Klientem w celu poinformowania go o kolejnym kroku niezbędnym do dokonania dodatkowej płatności.

Jeśli wzrost ceny przekracza 8%, PERFECTSTAY.COM poinformuje o tym Klienta na trwałym nośniku najpóźniej 20 dni przed rozpoczęciem podróży lub pobytu. Klient będzie mógł anulować swoje Zamówienie zgodnie z poniższymi warunkami. PERFECTSTAY.COM poinformuje Klienta o maksymalnym rozsądnym terminie w zależności od statusu Zamówienia (w szczególności daty wyjazdu i terminów narzuconych przez dostawców), aby Klient mógł poinformować PERFECTSTAY.COM o swojej decyzji za pośrednictwem Formularza kontaktowego. W przypadku anulowania rezerwacji PERFECTSTAY.COM zwróci Klientowi całą wpłaconą kwotę. W przypadku braku odpowiedzi Klienta w wyznaczonym terminie, Zamówienie zostanie uznane za potwierdzone przez Klienta, a Klient będzie zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty. PERFECTSTAY.COM skontaktuje się wówczas z Klientem w celu poinformowania go o kolejnym kroku niezbędnym do dokonania dodatkowej płatności.

6.2.3 W przypadku obniżenia ceny Klient ma prawo do zniżki odpowiadającej obniżce kosztów wymienionych w punkcie 6.2.1, która nastąpiła po potwierdzeniu Zamówienia i przed rozpoczęciem podróży lub pobytu. PERFECTSTAY.COM może odliczyć od tego zwrotu faktyczne koszty administracyjne.

6.3. Ceny zakwaterowania – postanowienia szczególne

Ceny Usług obejmujących zakwaterowanie są obliczane na podstawie liczby noclegów, a nie liczby pełnych dni spędzonych na miejscu. O ile w opisie Usługi nie wskazano inaczej, nocleg (dobra hotelowa) oznacza, że zakwaterowanie jest dostępne najpóźniej od godziny 17:00 do godziny 10:00 następnego dnia.

Cena Usługi hotelowej jest podana na podstawie ceny pokoju dwuosobowego. Nie obejmuje dodatkowych opłat za pokój jednoosobowy, trzyosobowy, czteroosobowy lub rodzinny.

Cena za Usługę noclegową w obiekcie noclegowym bez usług hotelarskich jest podana na podstawie ceny za zakwaterowanie. O ile nie określono inaczej w opisie Usługi, zakwaterowanie w takim obiekcie noclegowym nie obejmuje standardowych usług hotelarskich i polega wyłącznie na udostępnieniu miejsca noclegowego. Usługa ta nie zawiera usług, takich jak całodobowa recepcja, obsługa hotelowa, bar, restauracja, pralnia itp.

Ceny podane w Witrynie dotyczą Klientów zamieszkałych na terenie Unii Europejskiej. W niektórych krajach spoza Unii Europejskiej hotele mogą naliczać dodatkową opłatę dla rezydentów spoza UE. Hotel zastrzega sobie prawo do poproszenia Gościa o przedstawienie dowodu potwierdzającego miejsce zamieszkania oraz do naliczenia dodatkowej opłaty, jeśli będzie to konieczne. Z tego tytułu nie należy kierować żadnych wniosków o zwrot kosztów do PERFECTSTAY.COM.

7. SPOSOBY PŁATNOŚCI

7.1. Środki płatnicze

Płatności za zamówienia odbywają się elektronicznie za pośrednictwem Witryny lub przez telefon. Środki płatnicze akceptowane przez PERFECTSTAY.COM są wskazywane Klientowi przez doradcę ds. rezerwacji, widnieją na stałe w stopce Witryny i są ponownie wyświetlane na stronie płatności w przypadku zamówienia online.

Klient gwarantuje, że jest w pełni uprawniony do korzystania ze środków płatniczych w celu zapłaty za swoje Zamówienie oraz że wybrane do zapłaty środki płatnicze umożliwią mu zapłatę ceny za swoje Zamówienie zgodnie z wybranymi przez niego sposobami płatności.

Wyrażenie zgody przez Klienta jest potwierdzone przekazaniem informacji niezbędnych do użycia wybranych środków i metod płatności. Ma charakter nieodwołalny. Klient zobowiązuje się nie wnosić sprzeciwu wobec płatności poza przypadkami wyraźnie przewidzianymi w obowiązujących przepisach (w szczególności zagubienie, kradzież lub nieuprawnione użycie środka płatniczego).

7.2. Sposoby płatności

7.2.1 Płatność w całości przy Zamówieniu

Klient, który wybiera tę opcję, zobowiązuje się do dysponowania pełną kwotą niezbędną do opłacenia Zamówienia w momencie rezerwacji.

W przypadku, gdy środek płatniczy użyty przez Klienta nie pozwoli PERFECTSTAY.COM na pobranie całej kwoty zamówienia (np. przekroczenie tygodniowego limitu wydatków), Klient wpłaci zaliczkę.

Zamówienie zostanie uznane za przyjęte, a PERFECTSTAY.COM potwierdzi rezerwację dostawcom. Tytułem wyjątku Klient będzie miał 48 godzin na uregulowanie pozostałej należności. W przeciwnym razie Zamówienie zostanie anulowane z inicjatywy Klienta zgodnie

z warunkami określonymi w artykule 13.3 i będzie wiązało się z naliczeniem opłat za anulowanie.

7.2.2 Wpłata zaliczki na poczet Zamówienia

Gdy ta opcja jest dostępna, Klient, który ją wybierze, zobowiązuje się do dysponowania wszystkimi środkami wymaganymi do opłacenia zaliczki w całości w momencie dokonywania rezerwacji.

PERFECTSTAY.COM pobierze pozostałą kwotę za Zamówienie w terminie wskazanym w sekcji „Informacje dotyczące płatności” przed płatnością za rezerwację.

W przypadku nieuiszczenia przez Klienta pozostałej kwoty za Zamówienie przed rozpoczęciem podróży lub w przypadku anulowania Zamówienia przez Klienta przed rozpoczęciem podróży, zostaną zastosowane konsekwencje opisane poniżej w punkcie 13.3. W zależności od ceny i oferty zostanie pobrana opłata za anulowanie.

7.2.3 Płatności w 4 ratach kartą płatniczą

W niektórych przypadkach PERFECTSTAY.COM może zaproponować opcję finansowania oferowaną przez partnera, która umożliwia rozłożenie płatności za Zamówienie na maksymalnie 10 rat płatnych kartą płatniczą.

Ta metoda płatności ma jednak zastosowanie tylko do niektórych Zamówień złożonych za pośrednictwem Witryny i nie odnosi się do wszystkich rodzajów kart bankowych. Podlega ona warunkom partnera opisanym szczegółowo w Witrynie.

PERFECTSTAY.COM proponuje swoim Klientom usługę ratalną Alma, która umożliwia rozłożenie płatności za zakupy na maksymalnie 10 rat oraz realizację płatności. Usługa ta jest uwarunkowana akceptacją przez Klienta Warunków Korzystania z Usługi lub umowy kredytowej zaproponowanej przez Alma.

Warunki płatności w maksymalnie 4 ratach:

- W przypadku odmówienia przyznania kredytu na zamówienie przez Alma, zamówienie może zostać anulowane.
- Wszelkie wypowiedzenie Ogólnych Warunków Sprzedaży wiążących Klienta i PERFECTSTAY.COM powoduje wypowiedzenie Warunków Korzystania z Usługi lub umowy kredytowej pomiędzy Alma a Klientem.
- Bezpieczeństwo płatności jest zapewniane przez Alma i jej operatorów. Wszystkie płatności są chronione przez 3D Secure.
- Kwota zakupów: zakupy kwalifikujące się do płatności za pośrednictwem Alma można dokonać w kwocie od 50 € do 15 000 €. Warunki płatności znajdują się na stronie płatności.
- Za płatność w 4 ratach naliczane są opłaty zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zostaną one podane w sekcji „Informacje dotyczące płatności” przed płatnością za rezerwację.
- Alma jest operatorem płatności elektronicznych i wydaje certyfikat elektroniczny, który stanowi dowód potwierdzenia kwoty i daty transakcji zgodnie z postanowieniami artykułu 1316 i następnych kodeksu cywilnego.
- Wypowiedzenie Ogólnych Warunków Sprzedaży wiążących Klienta i PERFECTSTAY.COM powoduje wypowiedzenie Warunków Korzystania z Usługi lub umowy kredytowej pomiędzy Alma a Klientem.

7.2.4 Procedura weryfikacyjna

PERFECTSTAY.COM przeciwdziała nieautoryzowanym płatnościom kartą płatniczą, w szczególności poprzez wdrożenie technologii 3DSecure. Ponadto PERFECTSTAY.COM może poprosić Klienta o podanie pewnych informacji w celu upewnienia się, że płatności są realizowane zgodnie z ustalonymi zasadami.

PERFECTSTAY.COM skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. W przypadku braku odpowiedzi Klienta, jego Zamówienie może nie zostać zrealizowane, a jego konto nie zostanie obciążone.

7.2.5 Przechowywanie danych bankowych

Dane bankowe podane w ramach transakcji nie są przechowywane przez PERFECTSTAY.COM. Zarządzanie danymi bankowymi realizowane jest przez podmiot zewnętrzny zgodnie ze standardem PCI DSS.

8. Przekazanie dokumentów i informacji dotyczących podróży

Po potwierdzeniu Zamówienia PERFECTSTAY.COM prześle Klientowi e-mail z potwierdzeniem zawarcia umowy, podsumowanie Zamówienia, niniejsze Warunki Ogólne oraz opis Usługi (dostępne na trwałym nośniku), a po opłaceniu pełnej kwoty Zamówienia i w odpowiednim terminie przed rozpoczęciem podróży — w osobnej wiadomości e-mail — dokumenty umożliwiające realizację podróży lub pobytu (bilet lotniczy w formie elektronicznej, voucher do okazania usługodawcy na miejscu itp.).

Wiadomość e-mail będzie zawierała informacje dotyczące przybycia na lotnisko w przypadku zamówień obejmujących transport lotniczy oraz vouchery na pozostałe usługi (zakwaterowanie, transfery, wycieczki itp.). Konieczne jest zatem wydrukowanie tej wiadomości i posiadanie jej przy sobie podczas podróży.

W przypadku podania przez Klienta błędnych danych kontaktowych, w szczególności adresu e-mail lub błędnej pisowni imion i nazwisk uczestników wycieczki, PERFECTSTAY.COM nie ponosi odpowiedzialności za nieotrzymanie dokumentów podróży ani za żadne konsekwencje z tego wynikające.

W opisie Usług, załączonym na trwałym nośniku do wiadomości e-mail z potwierdzeniem (Karta produktu), PERFECTSTAY.COM podaje informacje dotyczące nazwy, adresu i numeru telefonu lokalnego przedstawiciela PERFECTSTAY.COM albo, w przypadku jego braku, kontakt do lokalnych instytucji, które mogą pomóc Klientowi w razie trudności (ambasada lub konsulat), albo numer telefonu, pod którym można się skontaktować w nagłych przypadkach ze sprzedawcą.

9. Zasady dotyczące zakwaterowania

O ile w opisie Usługi nie wskazano inaczej, nocleg (doba hotelowa) oznacza, że zakwaterowanie jest dostępne najpóźniej między godz. 17:00 a godz. 10:00 następnego dnia. Nieprzestrzeganie poniższych godzin może skutkować naliczeniem dodatkowej opłaty obciążającej Klienta.

Najważniejsze informacje o obiektach noclegowych są podane w Witrynie lub przekazane Klientowi telefonicznie przed złożeniem zamówienia i ponownie przekazane w e-mailu potwierdzającym. Klasyfikacja przypisana każdemu obiektowi noclegowemu odpowiada

lokalnym normom obowiązującym w kraju, w którym się znajduje. Może więc różnić się od norm polskich lub europejskich.

Ogólnie rzecz biorąc, o ile nie zaznaczono inaczej w opisie Usługi, kategorii pokoi odpowiadają następującym kryteriom:

- Pokój jednoosobowy: pokoje te są przeznaczone dla jednej osoby (jedno łóżko). Generalnie są mniej komfortowe i mniej korzystnie usytuowane niż pozostałe pokoje.
- Pokój dwuosobowy: pokoje wyposażone w łóżko podwójne lub dwa łóżka pojedyncze.
- Pokój trzyosobowy: są to pokoje dwuosobowe, w których dodano jedno łóżko pojedyncze. Wymiary tego łóżka mogą być mniejsze od standardowych.
- Pokój czteroosobowy: są to pokoje dwuosobowe, w których dodano dwa łóżka pojedyncze. Wymiary tych łóżek mogą być mniejsze od standardowych.
- Pokój rodzinny: są to pokoje dwuosobowe, w których można ustawić trzy lub cztery łóżka o standardowych wymiarach.

10. Zasady dotyczące lotu

10.1. Podczas przeglądania i wyboru Usług Klient ma możliwość zapoznania się z różnymi dostępnymi opcjami lotów. Dane przewoźnika lotniczego są zawsze znane Klientowi w momencie składania Zamówienia i nie mogą zostać później zmienione.

10.2. Zgodnie z przepisami bezpieczeństwa obowiązującymi na lotniskach pasażerowie mają obowiązek stawić się na lotnisko odpowiednio wcześniej, aby dopełnić niezbędnych formalności. PERFECTSTAY.COM zaleca podróżnym, aby stawili się w punkcie odprawy co najmniej trzy godziny przed odlotem w przypadku lotów międzynarodowych i co najmniej dwie godziny przed odlotem w przypadku lotów krajowych.

W przypadku pasażerów ze specyficznymi potrzebami (bagaż ponadwymiarowy, pasażerowie o ograniczonej sprawności ruchowej itp.), Klient ma obowiązek skontaktować się z linią lotniczą w celu uzyskania informacji na temat dokładnych warunków odprawy i wejścia na pokład.

10.3. Jeśli Klient i/lub pasażer ujęty w Zamówieniu nie stawi się na lotnisko w celu odbycia lotu w jedną stronę, linia lotnicza automatycznie anuluje lot powrotny bez możliwości zwrotu kosztów. Niemniej jednak podróżny może nadal korzystać z pozostałych Usług objętych Zamówieniem i może ubiegać się o zwrot podatków i opłat przypisanych indywidualnie i wskazanych w cenie biletu, których należność powstaje w momencie faktycznego wejścia na pokład (najczęściej oznaczone jako QW i QX).

10.4. Co najmniej 72 godziny przed lotem powrotnym Klient oraz każda osoba, w imieniu i na rzecz której złożono Zamówienie, musi potwierdzić swój lot na miejscu kontaktując się z linią lotniczą lub lokalnym przedstawicielem wymienionym w wiadomości e-mail z potwierdzeniem. Wtedy też zostaną potwierdzone godziny wylotu. W przypadku braku potwierdzenia linia lotnicza może przydzielić miejsce innemu pasażerowi. Zwraca się uwagę Klienta na tę obowiązkową procedurę.

10.5. Klient jest poinformowany, że ze względu na bezpieczeństwo pasażerów (zatłoczenie przestrzeni powietrznej, czynności konserwacyjne itp.) linie lotnicze mogą zmienić wstępne warunki lotu (rozkład lotów, lotnisko, międzylądowania itp.). Lotniska wylotu i przylotu mogą być różne, mimo że obsługują to samo miasto. Podróżnym zaleca się zaplanowanie elastycznego grafiku na dzień przed wyjazdem i dzień po przyjeździe.

Loty „bezpośrednie” to loty o tym samym numerze lotu, ale mogą obejmować międzylądowania. Loty z przesiadką wymagają zmiany samolotu w trakcie podróży.

10.6. Każda linia lotnicza ma własne przepisy dotyczące bagażu. Szczegóły dotyczące Zamówienia Klienta są podane w opisie lotu. Ogólnie rzecz biorąc, każdy pasażer może przewieźć w luku bagażowym jedną sztukę bagażu o maksymalnej wadze 20 kg w przypadku lotów regularnych oraz 15 kg w przypadku lotów tanimi liniami lotniczymi i czarterowych. Każdy pasażer może również zabrać ze sobą bagaż podręczny o wymiarach i wadze określonych przez linię lotniczą i wyszczególnionych w opisie lotu.

W niektórych przypadkach przewóz dodatkowego bagażu jest możliwy za dodatkową opłatą, którą należy uiścić bezpośrednio u przewoźnika lotniczego. Opłata ta jest często niższa w przypadku rezerwacji z wyprzedzeniem.

Ze względów bezpieczeństwa niektóre przedmioty są zabronione na pokładzie samolotu i nie mogą być przewożone ani w luku bagażowym, ani w kabinie pasażerskiej. Lista tych przedmiotów znajduje się w zasadach obowiązujących w danej linii lotniczej, które są podane w opisie lotu oraz w e-mailu potwierdzającym rezerwację.

Klient jest również proszony o zapoznanie się ze stroną internetową Urzędu Lotnictwa Cywilnego, wpisując poniższy link w przeglądarce internetowej:

<https://bezpiecznybagaz.ulc.gov.pl/>

Obecność tych przedmiotów w bagażu pasażerów skutkuje ich natychmiastową konfiskatą i może prowadzić do odmowy wejścia na pokład samolotu.

10.7. W przypadku zgubienia lub uszkodzenia bagażu, zaleca się Klientowi, aby w pierwszej kolejności zwrócił się do linii lotniczej na lotnisku w celu zgłoszenia problemu. Linia lotnicza ponosi odpowiedzialność wyłącznie do wysokości odszkodowań przewidzianych w umowach międzynarodowych.

10.8. Dzieci poniżej drugiego roku życia w dniu lotu podróżują na kolanach osoby towarzyszącej i nie zajmują osobnego miejsca siedzącego. Dzieci poniżej 15 roku życia bez opiekuna nie są wpuszczane na pokład.

10.9. Linie lotnicze ustalają własne zasady dotyczące przewozu kobiet w ciąży. Niektóre linie lotnicze mogą wymagać od ciężarnych pasażerek przedstawienia zaświadczenia lekarskiego potwierdzającego brak przeciwwskazań do odbycia podróży lotniczej. Przed złożeniem zamówienia kobiety w ciąży powinny skonsultować się z lekarzem i poinformować firmę PERFECTSTAY.COM.

10.10. Każdą osobę wymagającą specjalnej pomocy (osoby o ograniczonej sprawności ruchowej lub wymagające asysty) należy zgłosić linii lotniczej co najmniej 48 godzin przed datą podróży.

11. Zasady dotyczące pozostałych usług

11.1. Posiłki

Informacje dotyczące posiłków znajdują się w opisie Usług oraz w wiadomości e-mail z potwierdzeniem. Informacje zawarte w niniejszym opisie mają charakter wyczerpujący, a wszelkie nieujęte w nim elementy spowodują naliczenie dodatkowych kosztów obciążających Klienta.

O ile nie wskazano inaczej w opisie Usługi:

- Niepełne wyżywienie obejmuje śniadania i jeden posiłek dziennie (obiad lub kolację), bez napojów. Usługa rozpoczyna się od śniadania po pierwszej nocy i kończy się śniadaniem po ostatniej nocy.
- Pełne wyżywienie obejmuje śniadania, obiady i kolacje, bez napojów. Usługa rozpoczyna się od obiadu po pierwszej nocy i kończy się śniadaniem po ostatniej nocy.
- Usługa „all inclusive” obejmuje śniadania, obiady i kolacje oraz lokalne napoje. Może

obowiązywać określony harmonogram spożywania posiłków.

W niektórych krajach miejscowa woda nie nadaje się do picia i Klient pokrywa koszty zakupu wody mineralnej w butelkach.

11.2. Atrakcje i rozrywki na miejscu

Niektóre obiekty noclegowe oferują atrakcje lub rozrywki, z których Klient i podróżni objęci Zamówieniem mogą korzystać na miejscu. Klient oraz towarzyszący mu podróżni powinni zachowywać się rozważnie podczas korzystania z tych atrakcji i zachować szczególną uważność, zwłaszcza kiedy mają dzieci pod opieką.

Usługi nieobjęte pakietem wykupionych usług, za które Klient płaci bezpośrednio na miejscu, nie wchodzą w zakres Zamówienia i PERFECTSTAY.COM nie ponosi za nie żadnej odpowiedzialności.

Wycieczki, wyjazdy i atrakcje oferowane przez PERFECTSTAY.COM lub innych dostawców usług turystycznych mogą być świadczone w języku obcym. Informacje o języku, w którym świadczone są usługi, są dostępne w Witrynie przed potwierdzeniem Zamówienia.

11.3. Zajęcia sportowe i zabiegi lecznicze

Przed dokonaniem Zamówienia Usługi obejmującej zajęcia sportowe lub zabiegi lecznicze (spa, talasoterapia, balneoterapia itp.), Klient musi upewnić się co do stanu zdrowia każdego z podróżujących. W tym celu każda osoba może zostać poproszona o przedstawienie zaświadczenia lekarskiego potwierdzającego, że jej stan zdrowia pozwala na wykonywanie danej formy aktywności.

PERFECTSTAY.COM nie ponosi odpowiedzialności w przypadku decyzji usługodawcy świadczącego usługi lokalnie o odmowie dostępu do zajęć sportowych lub zabiegów ze względu na stan zdrowia podróżnego.

12. Formalności urzędowe i formalności związane ze zdrowiem

12.1. Zakres zastosowania

Artykuł 12 zawiera podsumowanie ogólnych formalności, których muszą dopełnić obywatele Polski, i ma zastosowanie, o ile nie zostało to określone inaczej w opisie Usługi lub w Witrynie poświęconej formalnościom urzędowym oraz formalnościom związanym ze zdrowiem. Klientowi zaleca się dodatkowo zapoznanie się z poradami i informacjami zamieszczonymi na oficjalnych stronach internetowych, kopiując poniższe linki do przeglądarki internetowej:

Ministerstwo Spraw Zagranicznych:

<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dlapodrozujacych>

Ambasady i konsulaty:

<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/polskie-przedstawicielstwa-na-swiecie>

Należy zapoznać się z informacjami zawartymi na tych stronach przed złożeniem Zamówienia, a także zaleca się regularne sprawdzanie tych stron do momentu wyjazdu, ponieważ informacje mogą ulec zmianie. Klienci mogą również zapoznać się z innymi stronami internetowymi, które zawierają informacje na temat formalności wizowych. Czas oczekiwania na wizę różni się w zależności od miejsca docelowego. W przypadku miejsc docelowych, gdzie wymagana jest wiza, czas rozpatrzenia wniosku i uzyskania wizy wynosi od około 72 godzin do 1 miesiąca.

W przypadku niektórych krajów orientacyjny czas rozpatrzenia wniosku i uzyskania wizy może wynieść do 3 miesięcy (w szczególności w przypadku Chin, Japonii, RPA, Brazylii, Meksyku, Rosji, Mongolii i Tajlandii), a w przypadku innych krajów wniosek wizowy należy złożyć nawet

4 miesiące przed datą wyjazdu.

Są to ogólne i orientacyjne informacje, które nie mają zastosowania do wszystkich wiz. Przypomina się Klientowi, że obowiązkiem Klienta jest podjęcie wszelkich działań związanych z formalnościami urzędowymi oraz z formalnościami związanymi ze zdrowiem, a wszelkie związane z tego tytułu koszty ponosi Klient, niezależnie od ceny Usług.

Formalności urzędowe i formalności związane ze zdrowiem mogą się różnić w zależności od narodowości i/lub kraju zamieszkania podróżnych.

Jeśli Klient lub jeden z podróżnych nie jest obywatelem Polski, to przed złożeniem zamówienia musi skontaktować się z

PERFECTSTAY.COM telefonicznie lub za pomocą Formularza kontaktowego (szczegóły podane w artykule 2), aby spółka PERFECTSTAY.COM przekazała mu informacje przedkontraktowe właściwe dla jego obywatelstwa lub kraju zamieszkania.

12.2. Formalności urzędowe

Podróżować można tylko z ważnym dokumentem tożsamości (dowód osobisty lub paszport). Paszport jest wymagany w przypadku podróży poza Unię Europejską. W niektórych krajach obowiązują dodatkowe wymogi, takie jak posiadanie paszportu ważnego jeszcze przez sześć miesięcy od daty powrotu, posiadanie biletu powrotnego, udokumentowanie posiadania wystarczających środków finansowych lub wykupienie ubezpieczenia assistance/z transportem medycznym do kraju.

W przypadku niektórych miejsc docelowych wymagana jest wiza. Szczegółowe informacje dotyczące formalności do dopełnienia znajdują się w opisie Usługi oraz w wykazie krajów docelowych na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, której adres podano powyżej w pkt 12.1. PERFECTSTAY.COM zaleca Klientowi regularne sprawdzanie tych informacji, ponieważ przepisy mogą ulec zmianie między datą złożenia Zamówienia a datą wyjazdu.

Osoby niepełnoletnie muszą posiadać własny dokument tożsamości. Realizacja Zamówień dla osób niepełnoletnich bez opieki rodzica lub innej osoby pełnoletniej nie jest możliwa w PERFECTSTAY.COM. Jeśli dziecko podróżuje bez obojga rodziców albo nie ma tego samego nazwiska, albo podróżuje z osobą trzecią, niektóre kraje lub linie lotnicze mogą wymagać okazania zgody na wyjazd za granicę. Na wszelki wypadek warto mieć ten dokument przy sobie podczas każdej podróży z osobą niepełnoletnią, która nie podróżuje z obojgiem rodziców.

12.3. Formalności związane ze zdrowiem

Przed złożeniem Zamówienia zaleca się podróżnym skonsultowanie się z lekarzem i dentystą w celu upewnienia się, że ich stan zdrowia pozwala na odbycie planowanej podróży.

Zalecane lub obowiązkowe formalności związane ze zdrowiem różnią się w zależności od miejsca docelowego. Szczegółowe informacje dla poszczególnych krajów można znaleźć na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych (Informacje dla podróżujących > kraj > akapit „Zdrowie”), której adres znajduje się powyżej w pkt 12.1. W przypadku niektórych miejsc docelowych Ministerstwo zaleca wykupienie ubezpieczenia pokrywającego koszty leczenia i transportu medycznego do kraju.

PERFECTSTAY.COM zaleca podróżnym, aby z wyprzedzeniem zadbać o szczepienia. Pozwoli to uniknąć problemów z dostępnością szczepionek. Szczepienie należy wykonać co najmniej trzy tygodnie przed datą wyjazdu.

Klient i reprezentowani przez niego podróżni są zobowiązani do zabrania ze sobą wszystkich leków, które mogą być im potrzebne na miejscu.

13. Anulowanie lub Modyfikacja rezerwacji

13.1. Anulowanie lub modyfikacja rezerwacji przez PERFECTSTAY.COM

Zgodnie z obowiązującymi przepisami PERFECTSTAY.COM może jednostronnie zmienić informacje przedkontraktowe przekazane Klientowi przed złożeniem Zamówienia. W takim przypadku PERFECTSTAY.COM poinformuje Klienta o wprowadzonych zmianach w jasny, zrozumiały i dobrze widoczny sposób.

PERFECTSTAY.COM może również zmienić postanowienia umowy po złożeniu Zamówienia pod warunkiem, że zmiany te nie mają wpływu na istotne postanowienia umowy. PERFECTSTAY.COM poinformuje o tym Klienta w jasny i zrozumiały sposób oraz na trwałym nośniku.

PERFECTSTAY.COM może anulować Zamówienie, jeśli nie może go zrealizować z powodu nadzwyczajnych i nieuniknionych okoliczności określonych w obowiązujących przepisach. W takim przypadku Klient zostanie powiadomiony o anulowaniu Zamówienia tak szybko, jak to możliwe przed rozpoczęciem podróży lub pobytu.

13.2. Anulowanie lub Modyfikacja rezerwacji przez Klienta

Usługi niezwiązane z transportem lotniczym (zakwaterowanie, transfer, atrakcje itp.):

Usługi niezwiązane z transportem lotniczym nie podlegają zmianom, a ich anulowanie wiąże się z naliczeniem kosztów w wysokości 100% wartości Usługi.

Usługi w zakresie transportu lotniczego:

Anulowanie lub modyfikacja usług transportu lotniczego podlega warunkom linii lotniczej i zależy od rodzaju biletu zarezerwowanego przez Klienta (np. bez możliwości modyfikacji, z możliwością modyfikacji za opłatą lub bez opłaty, bez możliwości anulowania, z możliwością anulowania za opłatą lub bez opłaty).

Podatki i opłaty przypisane indywidualnie oraz wskazane w cenie biletu, których należność powstaje w momencie faktycznego wejścia na pokład (najczęściej oznaczone jako QW i QX) zostaną zwrócone Klientowi.

13.3. Postępowanie w przypadku Anulowania lub Modyfikacji rezerwacji

W przypadku chęci anulowania lub modyfikacji rezerwacji Klient powinien skontaktować się z nami poprzez zakładkę Strefa klienta > Moje rezerwacje > Wyślij zapytanie > Chcę anulować/zmodyfikować rezerwację.

PERFECTSTAY.COM skontaktuje się wówczas z Klientem w celu podania mu wysokości opłat za anulowanie lub modyfikację rezerwacji.

W każdym przypadku PERFECTSTAY.COM naliczy opłaty manipulacyjne, które zostaną potrącone z kwot zwróconych Klientowi zgodnie z poniższą tabelą:

- Kierunki europejskie: 25 € na osobę
- Inne kierunki: 50 € na osobę

Firma PERFECTSTAY.COM wystawi fakturę na prośbę Klienta, o ile wszystkie należności wobec PERFECTSTAY.COM zostały w całości uregulowane.

Jeśli Klient wykupił ubezpieczenie fakultatywne, powinien zwrócić się do firmy ubezpieczeniowej, która będzie wyłącznie odpowiedzialna za rozpatrzenie wniosku bez

udziału PERFECTSTAY.COM. Klient jest informowany, że koszty wykupienia ubezpieczeń fakultatywnych nie podlegają zwrotowi w przypadku anulowania lub modyfikacji rezerwacji.

14. Przeniesienie Zamówienia

W przypadku przeniesienia Zamówienia zaleca się Klientowi skontaktowanie się z PERFECTSTAY.COM, w miarę możliwości na 20 dni przed datą wyjazdu, w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów, aby firma PERFECTSTAY.COM miała czas na skontaktowanie się z dostawcami. Klient może dobrowolnie przenieść swoje Zamówienie na osobę trzecią, która spełnia te same warunki co on, aby skorzystać z podróży lub pobytu. Musi o tym poinformować PERFECTSTAY.COM listem poleconym za potwierdzeniem odbioru oraz pocztą elektroniczną najpóźniej na siedem dni przed datą wyjazdu. Klient pokryje ewentualne dodatkowe koszty związane z tym przeniesieniem.

Klient i osoba, której przekazał Zamówienie, ponoszą wspólną odpowiedzialność wobec firmy PERFECTSTAY.COM i jej dostawców za zapłatę ceny oraz wszelkich opłat, należności lub innych dodatkowych kosztów związanych z tym przekazaniem, w tym opłaty manipulacyjnej w wysokości 25 € na rzecz PERFECTSTAY.COM.

15. Ubezpieczenie

O ile nie zaznaczono inaczej w Witrynie w odniesieniu do konkretnej Usługi, żadne ubezpieczenie nie jest wliczone w cenę oferowanych Usług. Klient może wykupić ubezpieczenie, jeśli wyrazi taką wolę.

PERFECTSTAY.COM oferuje Klientom, którzy wyrażą takie życzenie, możliwość wykupienia kompleksowego ubezpieczenia od wielu ryzyk lub ubezpieczenia na wypadek anulowania podróży z wycieczki u swojego partnera „PRESENCE ASSISTANCE TOURISME”. Ogólne warunki tych polis można znaleźć pod poniższymi linkami oraz w Witrynie przed wykupieniem ubezpieczenia przez Klienta:

- Kompleksowe ubezpieczanie od wielu ryzyk

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1643810698/cms/files/ox7azn9e/live/5578255e233cc86a0272e83a7b1daed5fc80e827.pdf>

- Ubezpieczenie na wypadek anulowania podróży

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1643810859/cms/files/ox7azn9e/live/7a4b3867d8053cdf040f87237585507ed8bfc39.pdf>

Aby skorzystać z gwarancji ubezpieczeniowych, Klient musi złożyć oświadczenie bezpośrednio w firmie ubezpieczeniowej wraz z wszystkimi wymaganymi dokumentami. Opłaty manipulacyjne, koszty związane z przetworzeniem anulowania rezerwacji lub przeniesieniem rezerwacji nie są pokrywane przez ubezpieczenie.

16. Moc wiążąca

W przypadku Zamówień składanych za pośrednictwem Witryny, akceptacja niniejszych Warunków Ogólnych oraz podanie przez Klienta informacji, w szczególności informacji dotyczących środków płatniczych niezbędnych do dokonania płatności, stanowi elektroniczny podpis. Klienta wyraża nim zgodę na realizację Zamówienia i dokonanie płatności w imieniu własnym oraz wszystkich beneficjentów Zamówienia biorących udział w podróży.

W przypadku zamówień telefonicznych umowa zostaje zawarta poprzez przyjęcie zamówienia przez operatora i podanie przez Klienta informacji niezbędnych do realizacji płatności. Klient udziela zgody w swoim imieniu oraz w imieniu wszystkich beneficjentów Zamówienia, czyli

uczestników podróży.

Dane przechowywane w systemie informatycznym PERFECTSTAY.COM i/lub jego partnerów lub dostawców mają moc dowodową i mogą być przedstawione przez PERFECTSTAY.COM jako dowód w związku z Zamówieniami i wynikającymi z nich zobowiązaniami.

17. Pomoc dla klienta zapewniona przez PERFECTSTAY.COM

17.1 Ogólne informacje na temat dopasowania Usług do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej są dostępne w Witrynie lub telefonicznie. Na życzenie Klienta dokładne informacje dotyczące dopasowania Usług do jego potrzeb mogą zostać przekazane telefonicznie (numery telefonów podane w artykule 2).

17.2 W przypadku napotkania trudności podczas podróży lub pobytu Klient powinien skontaktować się z PERFECTSTAY.COM telefonicznie lub za pośrednictwem Formularza kontaktowego (szczegóły podano w artykule 2).

PERFECTSTAY.COM zapewni Klientowi odpowiednią pomoc w najkrótszym możliwym terminie, biorąc pod uwagę okoliczności danej sprawy. Pomoc świadczona przez PERFECTSTAY.COM polega w szczególności na dostarczaniu przydatnych informacji dotyczących usług zdrowotnych, organów władzy lokalnej i pomocy konsularnej oraz na pomocy Klientowi w nawiązywaniu komunikacji dalekiego zasięgu i znalezieniu innych usług turystycznych.

Jeśli przyczyną trudności jest umyślne działanie lub zaniedbanie podróżnego, PERFECTSTAY.COM naliczy rozsądną opłatę za udzieloną pomoc.

17.3 W przypadku, gdy z nadzwyczajnych i nieuniknionych przyczyn niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnych zgodnie z Zamówieniem, PERFECTSTAY.COM pokryje koszty niezbędnego zakwaterowania, w miarę możliwości w obiekcie o podobnym standardzie, na maksymalnie trzy noclegi dla każdego podróżnego. Jeżeli przepisy prawa Unii Europejskiej dotyczące praw pasażerów i mające zastosowanie do środków transportu, którymi podróżujący ma powrócić, przewidują więcej noclegów, to przepisy te zostaną zastosowane.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt a) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, wyżej wymienione ograniczenia kosztów nie dotyczą osób o ograniczonej sprawności ruchowej, osób im towarzyszących, kobiet w ciąży ani osób wymagających specjalnej opieki medycznej pod warunkiem, że firma PERFECTSTAY.COM została poinformowana o ich specjalnych potrzebach co najmniej czterdzieści osiem godzin przed rozpoczęciem pobytu.

18. Odpowiedzialność

PERFECTSTAY.COM ponosi pełną odpowiedzialność za wykonanie Usług objętych Zamówieniem zgodnie z artykułem L.211-16 francuskiego kodeksu turystycznego, niezależnie od tego, czy usługi te są wykonywane przez spółkę PERFECTSTAY.COM, czy przez innych usługodawców świadczących usługi turystyczne z wyjątkiem sytuacji, gdy za szkodę odpowiedzialność ponosi Klient lub osoba trzecia niezaangażowana w świadczenie usług turystycznych objętych Zamówieniem. Szkoda ta ma charakter nieprzewidywalny lub nieunikniony lub wynika z wyjątkowych i nieuniknionych okoliczności.

W przypadku sporu odszkodowanie przysługujące Klientowi i podróżnym jest ograniczone do trzykrotności całkowitej ceny Zamówienia. Nie dotyczy obrażeń ciała lub szkód spowodowanych umyślnie bądź w wyniku rażącego zaniedbania. Ponadto, jeżeli umowy międzynarodowe określają warunki, na jakich usługodawca świadczący usługę turystyczną objętą Zamówieniem jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania, lub ograniczają wysokość

tego odszkodowania, te same ograniczenia zostaną zastosowane przez PERFECTSTAY.COM.

Prawa do odszkodowania lub obniżenia ceny przewidziane we francuskim kodeksie turystycznym nie naruszają praw podróźnych wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004, rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, rozporządzenia (WE) nr 392/2009, rozporządzenia (UE) nr 1177/2010, rozporządzenia (UE) nr 181/2011 oraz konwencji międzynarodowych. Odszkodowania lub zniżki przyznane na podstawie francuskiego kodeksu turystycznego, a także odszkodowania lub zniżki przyznane na podstawie wspomnianych przepisów i umów międzynarodowych są od siebie odliczane, aby uniknąć podwójnego odszkodowania.

19. Reklamacja / Niezgoda

W przypadku reklamacji dotyczących Zamówienia lub Usług, a także w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek niezgodności podczas realizacji Usług objętych Zamówieniem, Klient powinien zgłosić ten fakt odpowiednim usługodawcom na miejscu oraz PERFECTSTAY.COM w najkrótszym możliwym terminie, biorąc pod uwagę okoliczności danej sprawy. Wniosek należy kierować w miarę możliwości na piśmie. Musi zawierać numer zamówienia oraz zeskanowane kopie dokumentów potwierdzających (bilety, faktury, zaświadczenia o niewykonaniu usług itp.). Wniosek można złożyć za pośrednictwem Formularza kontaktowego.

Zwracamy uwagę Klienta na szczególny charakter reklamacji dotyczących uszkodzenia lub zgubienia bagażu w podczas transportu lotniczego. W celu rozpatrzenia reklamacji Klient powinien w pierwszej kolejności zwrócić się do linii lotniczej na lotnisku, aby zgłosić napotkany problem.

PERFECTSTAY.COM dołoży wszelkich starań, aby odpowiedzieć na wniosek Klienta w najkrótszym możliwym terminie zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w art. L211-16 francuskiego kodeksu turystycznego.

20. Alternatywna metoda rozwiązywania sporów

Po skontaktowaniu się z obsługą klienta PERFECTSTAY.COM i w przypadku braku satysfakcjonującej odpowiedzi w ciągu 60 dni, Klient może zwrócić się do Mediatora ds. Turystyki i Podróży, którego dane kontaktowe są następujące:

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303 75 823
Paris Cedex 17

Francja

Witryna internetowa: www.mtv.travel

Rola mediatora polega na podjęciu, w sposób niezależny i bezstronny, starań o doprowadzenie stron do polubownego rozwiązania sporu. Klientowi przysługuje jednak prawo do przyjęcia lub odrzucenia mediacji oraz do wniesienia sprawy do właściwego sądu.

Informujemy konsumentów, że mają oni również możliwość skorzystania z europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów (ODR) w celu rozstrzygnięcia sporów: www.ec.europa.eu/consumers/odr/

21. Kontakt

W celu rezerwacji podróży lub pobytu, czy też uzyskania informacji przed dokonaniem rezerwacji, Klient może skontaktować się z PERFECTSTAY.COM telefonicznie (warunki określone w artykule 2).

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących dokonanej rezerwacji Klient może skontaktować się z PERFECTSTAY.COM za pośrednictwem czatu dostępnego w sekcji Pomoc i kontakt, czynnego od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 18:00, lub za pomocą Formularza kontaktowego.

22. Prawo właściwe

O ile przepisy prawa kraju stałego zamieszkania konsumenta nie stanowią inaczej, relacja między PERFECTSTAY.COM a Klientem podlega prawu francuskiemu.

23. Standardowy formularz informacyjny

23.1 Standardowy formularz informacyjny dotyczący umów o świadczenie zorganizowanych podróży w formie pakietu

Oferowany zestaw usług turystycznych stanowi pakiet w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302 oraz artykułu L.211-2 II francuskiego kodeksu turystycznego. W związku z tym Klientowi przysługują wszystkie prawa przewidziane przez Unię Europejską w odniesieniu do pakietów zgodnie z odpowiednią implementacją tej dyrektywy do francuskiego kodeksu turystycznego.

PERFECTSTAY.COM ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłową realizację pakietu w całości.

Ponadto, zgodnie z wymogami przepisów prawnych, PERFECTSTAY.COM posiada zabezpieczenie finansowe umożliwiające zwrot płatności oraz, jeśli transport jest wliczony w cenę pakietu, zapewnienie repatriacji podróżnych w przypadku niewypłacalności firmy.

Więcej informacji na temat podstawowych praw wynikających z dyrektywy (UE) 2015/2302 można znaleźć poniżej.

Fundamentalne prawa wynikające z dyrektywy (UE) 2015/2302 implementowanej do francuskiego kodeksu turystycznego:

Podróżni otrzymają wszystkie zasadnicze informacje dotyczące pakietu przed zawarciem umowy o świadczenie usług w zakresie zorganizowanych podróży w formie pakietu.

Organizator oraz sprzedawca detaliczny są odpowiedzialni za prawidłowe wykonanie wszystkich usług turystycznych zawartych w umowie.

Podróżni mają dostęp do numeru telefonu alarmowego lub danych kontaktowych punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem lub sprzedawcą detalicznym.

Podróżni mogą przekazać swój pakiet innej osobie pod warunkiem uprzedniego zgłoszenia tego faktu w rozsądnym terminie. Możliwość przekazania może pociągnąć za sobą dodatkowe koszty.

Cena pakietu może zostać podwyższona wyłącznie w przypadku wzrostu określonych kosztów (np. cen paliw) i jeśli możliwość taka została wyraźnie przewidziana w umowie. W żadnym przypadku cena nie może zostać zmieniona w terminie krótszym niż dwadzieścia dni przed rozpoczęciem Usługi w formie pakietu. Jeśli wzrost ceny przekracza 8% ceny pakietu, podróżny może rozwiązać umowę. Skoro usługodawca zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżenia ceny w przypadku obniżenia tych samych kosztów.

Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów rozwiązania i otrzymać pełny zwrot dokonanych płatności, jeśli nastąpi istotna zmiana elementu pakietu innego niż cena. Jeżeli przed rozpoczęciem świadczenia usługi turystycznej w formie pakietu, podmiot odpowiedzialny za pakiet anuluje usługę turystyczną, podróżujący mają prawo do zwrotu kosztów i odszkodowania.

W wyjątkowych okolicznościach, np. w przypadku poważnych problemów związanych z

bezpieczeństwem w miejscu docelowym, które mogą mieć wpływ na realizację pakietu, podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem usługi bez ponoszenia kosztów.

Ponadto podróżni mogą w dowolnym momencie przed rozpoczęciem realizacji pakietu rozwiązać umowę, ponosząc należne i uzasadnione koszty rozwiązania umowy. Jeżeli po rozpoczęciu realizacji pakietu istotne elementy pakietu nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z planem, podróżnym należy zaproponować inne odpowiednie usługi zastępcze bez dodatkowych opłat. Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów rozwiązania, jeżeli usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co w znacznym stopniu zakłóca realizację pakietu, a organizator nie podejmuje działań w celu zażegnania problemu.

Podróżni mają również prawo do obniżenia ceny i/lub odszkodowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.

Usługodawca lub sprzedawca detaliczny musi udzielić pomocy, jeśli podróżny znajduje się w trudnej sytuacji. W przypadku niewypłacalności usługodawcy lub sprzedawcy detalicznego wpłacone kwoty zostaną zwrócone.

Jeśli organizator lub sprzedawca detaliczny ogłosi niewypłacalność po rozpoczęciu Usługi w formie pakietu, a transport jest wliczony w cenę pakietu, to repatriacja podróżnych jest gwarantowana. PERFECTSTAY.COM posiada ubezpieczenie na wypadek niewypłacalności w GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT. Jeśli odmówiono podróżnym świadczenia usług z powodu niewypłacalności PERFECTSTAY.COM, to mogą oni skontaktować się z tą firmą, pisząc na adres Groupama Assurance Credit – 8-10, rue d'Astorg – 75008 Paris – Francja.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 implementowana do francuskiego prawa krajowego
<https://www.legifrance.gouv.fr/>

23.2 Standardowy formularz informacyjny dotyczący umów o świadczenie usług turystycznych

W przypadku zakupu Usługi nieobjętej pakietem (np. noclegi w hotelu bez transportu), Klientowi przysługują prawa wynikające z francuskiego kodeksu turystycznego. PERFECTSTAY.COM ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłową realizację usługi turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami przepisów prawnych, PERFECTSTAY.COM posiada zabezpieczenie umożliwiające zwrot płatności w przypadku niewypłacalności firmy.

Więcej informacji na temat praw przysługujących podróżnym można znaleźć poniżej.

Fundamentalne prawa przewidziane we francuskim kodeksie turystycznym:

Podróżni otrzymają wszystkie istotne informacje dotyczące usługi turystycznej przed zawarciem umowy o świadczenie usług w zakresie zorganizowanych podróży.

Usługodawca oraz sprzedawca detaliczny są odpowiedzialni za prawidłowe wykonanie usługi turystycznej.

Podróżni mają dostęp do numeru telefonu alarmowego lub danych kontaktowych punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem lub sprzedawcą detalicznym.

Podróżni mogą przekazać swój pakiet innej osobie pod warunkiem uprzedniego zgłoszenia tego faktu w rozsądnym terminie. Możliwość przekazania może pociągnąć za sobą dodatkowe koszty.

Cena pakietu może zostać podwyższona wyłącznie w przypadku wzrostu określonych kosztów i jeśli możliwość taka została wyraźnie przewidziana w umowie. W żadnym przypadku cena nie może zostać zmieniona w terminie krótszym niż dwadzieścia dni przed rozpoczęciem Usług objętych pakietem. Jeśli wzrost ceny przekracza 8% ceny pakietu, podróżny może rozwiązać umowę. Skoro usługodawca zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżenia ceny w przypadku obniżenia takich samych kosztów.

Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów rozwiązania i otrzymać pełny zwrot dokonanych płatności, jeśli jeden z istotnych elementów pakietu, inny niż cena, ulegnie istotnej zmianie. Jeżeli podmiot odpowiedzialny anuluje usługę przed rozpoczęciem, podróżujący mają prawo do zwrotu kosztów i odszkodowania.

W wyjątkowych okolicznościach, np. w przypadku poważnych problemów związanych z bezpieczeństwem w miejscu docelowym, które mogą mieć wpływ na realizację pakietu, podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem usługi bez ponoszenia kosztów.

Ponadto podróżni mogą rozwiązać umowę w dowolnym momencie przed rozpoczęciem realizacji pakietu, ponosząc należne i uzasadnione koszty rozwiązania umowy.

Jeżeli po rozpoczęciu realizacji pakietu istotne elementy pakietu nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z planem, podróżnym należy zaproponować inne odpowiednie usługi zastępcze bez dodatkowych opłat. Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów rozwiązania, jeżeli usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co w znacznym stopniu zakłóca realizację pakietu, a organizator nie podejmuje działań w celu zażegnania problemu. Podróżni mają również prawo do obniżenia ceny i/lub odszkodowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.

Usługodawca lub sprzedawca detaliczny musi udzielić pomocy, jeśli podróżny znajduje się w trudnej sytuacji. W przypadku niewypłacalności usługodawcy lub sprzedawcy detalicznego wpłacone kwoty zostaną zwrócone. PERFECTSTAY.COM posiada ubezpieczenie na wypadek niewypłacalności w GROUPAMA ASSURANCECREDIT.

Podróżni mogą skontaktować się z tą firmą, pisząc na adres Groupama Assurance Credit - 8-10, rue d'Astorg – 75008 Paris – Francja, jeśli odmówiono im świadczenia usług z powodu niewypłacalności PERFECTSTAY.COM.