

Secret Escapes GmbH – Ogólne Warunki Handlowe (Warunki Uczestnictwa, dalej „OWH”)

Postanowienia Ogólnych Warunków Handlowych mają zastosowanie tylko i wyłącznie do zorganizowanych wycieczek oferowanych przez Secret Escapes GmbH, Secret Escapes WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlin, spółkę córkę w całości należącą do Secret Escapes Limited („wycieczki zorganizowane”) i regulują stosunek umowny między Tobą a Secret Escapes GmbH jako organizatorem wycieczek zorganizowanych. Secret Escapes GmbH oferuje dwa rodzaje wycieczek zorganizowanych – Imprezy Turystyczne Secret Escapes i wycieczki zorganizowane typu „Hotel+Lot”.

Terminy „Secret Escapes”, „my”, „nas” lub „nasz” odnoszą się do Secret Escapes GmbH.

1. REZERWACJA WYCIECZEK ZORGANIZOWANYCH

1.1. My, Secret Escapes GmbH, spółka córka należąca w całości do Secret Escapes Limited, 120 Holborn, Londyn, EC1N 2TD, Wielka Brytania, oferujemy dwa rodzaje wycieczek zorganizowanych, których jesteśmy organizatorem:

(a) „Impreza turystyczna Secret Escapes” – w tym przypadku tworzymy lub łączymy dwie lub więcej różnych usług turystycznych (np. przelot, hotel i/lub wynajem samochodu i/lub wycieczki, bilety lub karnety narciarskie itp.) Oferujemy to jako indywidualną umowę i działamy jako organizator turystyczny. W przypadku imprez turystycznych Secret Escapes zawierasz z Secret Escapes jedną umowę na całą wycieczkę zorganizowaną (Imprezę turystyczną Secret Escapes).

(b) Wycieczka zorganizowana „Hotel+Lot” – w tym przypadku wybierasz dwie lub więcej różnych usług turystycznych, a my działamy zarówno jako organizator turystyczny, jak i pośrednik każdego dostawcy odpowiedniej usługi turystycznej (np. linii lotniczej, hotelu i/lub wypożyczalni samochodów). W przypadku wycieczek zorganizowanych „Hotel+Lot” zawierasz oddzielną umowę z każdym dostawcą usług turystycznych. Odpowiedni dostawca usług turystycznych będzie partnerem umownym (stroną umowy) dla danej usługi turystycznej, dzięki czemu możesz również zgłaszać roszczenia bezpośrednio wobec tego dostawcy usług turystycznych. W tym przypadku również działamy jako organizator turystyczny i punkt kontaktowy.

1.2. W potwierdzeniu rezerwacji podamy, jaki rodzaj wycieczki zorganizowanej został zarezerwowany.

1.3. Jeśli podróż oferowana przez Secret Escapes jest wycieczką zorganizowaną, czyli imprezą turystyczną Secret Escapes lub Hotel+Lot (na przykład poprzez dodanie lotu), wydamy Certyfikat Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH („DRSF”).

1.4. Secret Escapes nie jest dostawcą ani nie zapewnia żadnych usług, udogodnień ani organizacji podróży, które stanowią część wycieczki zorganizowanej. Są one świadczone

przez podmioty trzecie (np. hotel lub linie lotnicze), które zapewniają usługi, udogodnienia lub organizację podróży składające się na wycieczkę zorganizowaną (dostawcy usług turystycznych). W przypadku świadczenia usług turystycznych w ramach wycieczki zorganizowanej oferowanej przez Secret Escapes, oprócz postanowień niniejszych OWH, zastosowanie mają wewnętrzne regulacje dostawców usług turystycznych.

1.5. Wszystkie rezerwacje wycieczek zorganizowanych są uzależnione od ich dostępności w momencie dokonywania rezerwacji. Dokładamy wszelkich starań, aby nasze ogłoszenia były aktualne, ale nie gwarantujemy dostępności żadnej z reklamowanych przez nas wycieczek zorganizowanych w momencie dokonywania rezerwacji. Poinformujemy Cię jak najszybciej po dokonaniu rezerwacji, jeśli wycieczka zorganizowana, którą chciałeś zarezerwować, nie będzie dostępna z jakiegokolwiek powodu.

1.6. Możesz zarezerwować wycieczkę zorganizowaną, postępując zgodnie z procedurą opisaną w ofercie danej wycieczki. Rezerwacja podróży stanowi wiążące oświadczenie z Twojej strony. Przyjmujesz do wiadomości, że dokonując rezerwacji, jesteś zobowiązany do zapłaty za zarezerwowaną wycieczkę zorganizowaną.

1.7. Nie jesteśmy zobowiązani do wysłania drugiego potwierdzenia rezerwacji po jej dokonaniu. Secret Escapes GmbH nie wyda potwierdzenia rezerwacji, jeśli w cenie wycieczki zorganizowanej wystąpił błąd (patrz punkt 1.8 poniżej) lub jeśli część wycieczki zorganizowanej nie jest już dostępna.

1.8. Jeśli nie będziemy w stanie zaakceptować Twojej rezerwacji, na przykład z powodu braku dostępnych miejsc w wybranym przez Ciebie terminie lub z powodu błędu w cenie (patrz punkty 2.3. i 2.4 poniżej), poinformujemy Cię o tym pocztą elektroniczną i nie przetworzymy Twojej rezerwacji. Jeśli zapłaciłeś już za wycieczkę zorganizowaną (lub jej część), zwrócimy Ci w całości wszelkie kwoty już zapłacone, chyba że zdecydujesz się wykorzystać te środki do dokonania innej rezerwacji.

1.9. Przed dokonaniem rezerwacji należy upewnić się, że Ty (i osoby towarzyszące Ci w podróży) jesteś w stanie skorzystać z wycieczki zorganizowanej i podróżować w terminach, na które zarezerwowano wycieczkę zorganizowaną.

1.10. Jeśli masz (lub Twój towarzysz podróży) jakiegokolwiek specjalne życzenia, musicie poinformować nas o tym przed dokonaniem rezerwacji. Secret Escapes dołoży wszelkich starań, aby przekazać wszystkie uzasadnione prośby dostawcom usług turystycznych, ale nie może zagwarantować, że zostaną one spełnione przez dostawców usług turystycznych. Secret Escapes nie akceptuje rezerwacji, które są uzależnione od spełnienia specjalnego życzenia.

1.11. Jeśli Ty (lub Twój towarzysz podróży) cierpisz na jakieś schorzenie lub członek waszej grupy jest osobą o ograniczonej sprawności ruchowej, prosimy o poinformowanie nas o tym przed dokonaniem rezerwacji, abyśmy mogli upewnić się, że wycieczka zorganizowana jest dla was odpowiednia.

1.12. Jesteś odpowiedzialny za sprawdzenie dokładności wszelkich danych kontaktowych podanych na koncie Secret Escapes lub w momencie dokonywania rezerwacji, abyśmy mogli w razie potrzeby skontaktować się z Tobą w sprawie wycieczki zorganizowanej.

1.13. Po otrzymaniu dokumentów potwierdzających wycieczki zorganizowane należy sprawdzić, czy wszystkie dane osobowe są prawidłowe, a w przypadku podróży zagranicznych, czy nazwiska i wiek w paszportach są poprawne. W przypadku jakichkolwiek nieprawidłowości, prosimy o jak najszybszy kontakt.

1.14. Jeśli nie otrzymasz biletów i/lub dokumentów podróży pocztą lub e-mailem, prosimy o jak najszybszy kontakt.

2. CENA WYCIECZKI ZORGANIZOWANEJ

2.1. Cena wycieczki zorganizowanej odpowiada cenie wskazanej w ofercie, z wyjątkiem przypadku oczywistej pomyłki. Cena wycieczki zorganizowanej obejmuje podatek VAT oraz wszelkie inne podatki, takie jak opłaty lotnicze (jeśli mają zastosowanie), chyba że co innego wynika z oferty.

2.2. Cena wycieczki zorganizowanej może od czasu do czasu ulegać zmianie. Dokładamy wszelkich starań, aby cena wskazana w ofercie była najbardziej aktualną ceną, jednak ceny mogą ulec zmianie w krótkim czasie. Aktualną cenę potwierdzimy w momencie dokonywania rezerwacji. Zmiany cen wycieczek zorganizowanych nie będą miały wpływu na rezerwację, która została już zaakceptowana, z wyjątkiem przypadków opisanych w niniejszym punkcie 2.

2.3. Oferujemy dużą liczbę wycieczek zorganizowanych i dokładamy wszelkich starań, aby wyświetlane ceny były zawsze prawidłowe. Ze względu na dużą liczbę wycieczek zorganizowanych, pomimo naszych najlepszych starań zawsze istnieje możliwość, że w niektórych ofertach wycieczek zorganizowanych mogą być wskazane nieprawidłowe ceny. Co do zasady regularnie sprawdzamy ceny w ramach naszego procesu rezerwacji, więc w przypadku wystąpienia błędu naliczymy niższą cenę przy akceptacji rezerwacji, jeśli prawidłowa cena wycieczki zorganizowanej jest niższa niż podana w ofercie. Jeśli prawidłowa cena wycieczki zorganizowanej jest wyższa niż cena podana w ofercie, według własnego uznania, albo skontaktujemy się z Tobą w celu uzyskania dalszych instrukcji albo anulujemy rezerwację i powiadomimy Cię o anulowaniu przed przetworzeniem rezerwacji, abyś mógł zdecydować, jak postąpić dalej.

2.4. Zwracamy uwagę, że nie jesteśmy zobowiązani do zaoferowania wycieczki zorganizowanej po nieprawidłowej (niższej) cenie, jeśli błąd cenowy jest oczywisty i mógł zostać w rozsądny sposób rozpoznany przez Ciebie jako nieprawidłowa cena. Ma to zastosowanie nawet w przypadku wysłania potwierdzenia rezerwacji. W takim przypadku możemy poprosić Cię o instrukcje lub anulować rezerwację i powiadomić Cię o tym, żebyś mógł zdecydować, co zrobić.

2.5. Możemy zmienić cenę wycieczki zorganizowanej po wydaniu potwierdzenia rezerwacji w przypadku wystąpienia następujących zmian:

(a) zmiana ceny za przewóz pasażerów wynikającej z kosztu paliwa lub innych źródeł energii,

(b) zmiana wysokości podatków lub opłat za usługi turystyczne objęte rezerwacją, które są nakładane przez osoby trzecie niebędące dostawcami usług turystycznych, w tym podatki turystyczne, opłaty za lądowanie lub opłaty za wejście na pokład lub zejście na ląd w portach i na lotniskach; lub

(c) zmiana kursów wymiany walut istotnych dla wycieczki zorganizowanej.

Możemy zmienić cenę w ten sposób tylko wtedy, gdy poinformujemy Cię o podwyżce ceny co najmniej 20 dni przed rozpoczęciem wycieczki zorganizowanej, wraz z kalkulacją i wyjaśnieniem tej zmiany.

2.6. Jeśli cena wycieczki zorganizowanej wzrośnie o więcej niż 8% ceny całkowitej, możesz:

(a) zaakceptować i zapłacić wyższą cenę,

(b) odrzucić wyższą cenę i anulować wycieczkę zorganizowaną z pełnym zwrotem kosztów, lub

(c) odrzucić wyższą cenę, anulować wycieczkę zorganizowaną i wybrać alternatywę, jeśli taką oferujemy. Jeśli zdecydujesz się na alternatywną wycieczkę zorganizowaną, poinformujemy Cię, jak wpłynie to na cenę Twojej rezerwacji. Jeśli alternatywna wycieczka zorganizowana ma niższy standard lub koszt lub mniejszy zakres, możesz być uprawniony do obniżenia ceny zgodnie z punktem 10 poniżej.

2.7. Damy Ci rozsądny czas na podjęcie decyzji, który zwykle wynosi 7 dni od momentu powiadomienia o wyższej cenie. Jeśli nie skontaktujemy się z Tobą w tym terminie, wyślemy Ci przypomnienie ze wskazaniem dodatkowego terminu, po upływie którego będziemy uprawnieni do anulowania wycieczki zorganizowanej i zwrotu kosztów.

2.8. Jeśli zdecydujesz się odrzucić wyższą cenę i anulować wycieczkę zorganizowaną, otrzymasz pełny zwrot kosztów i możesz być uprawniony do odszkodowania zgodnie z punktem 10 poniżej.

2.9. Przysługuje Ci prawo do obniżki ceny równej kosztom opisanym w punkcie 2.5., które wystąpiły po dokonaniu rezerwacji, ale przed rozpoczęciem wycieczki zorganizowanej, od których mamy prawo odliczyć opłaty administracyjne. Masz prawo do otrzymania zestawienia tych opłat administracyjnych, które odliczyliśmy.

3. PŁATNOŚĆ

3.1. Dokonując u nas rezerwacji wycieczki zorganizowanej, należy uiścić kwotę podaną w momencie dokonywania rezerwacji. Musisz uiścić pełną należną kwotę w terminie

określonym w potwierdzeniu rezerwacji. Jeśli kwota nie zostanie zapłacona w terminie, możemy natychmiast anulować rezerwację i obciążyć Cię opłatą za anulację zgodnie z punktem 5 poniżej. Jeśli dokonałeś już płatności na naszą rzecz, możemy odliczyć tę opłatę za anulację od kwoty podlegającej do zwrotu w wyniku anulacji, lub jeśli ta zapłacona wcześniej kwota jest niewystarczająca do uregulowania zobowiązania z tytułu opłaty za anulację jesteś zobowiązany zapłacić nam dodatkową kwotę w celu pełnego pokrycia opłaty za anulację. W przypadku takiej anulacji nie ponosimy odpowiedzialności wobec Ciebie a postanowienia punktu 6 nie mają zastosowania.

3.2. Akceptujemy płatności zgodnie z metodami płatności wymienionymi w ofercie.

3.3. W przypadku płatności za pomocą polecenia zapłaty SEPA lub przelewu na konto, Secret Escapes współpracuje z RatePAY GmbH, Ritterstraße 12–14, 10969 Berlin (dalej „RatePAY”). W przypadku zawarcia skutecznej umowy między klientem a Secret Escapes przy użyciu takiej metody płatności, Secret Escapes przenosi roszczenie o płatność na RatePAY. Korzystając z metod płatności RatePAY, klient wyraża zgodę na przekazywanie danych osobowych zebranych podczas procesu rezerwacji do RatePAY GmbH w celu weryfikacji tożsamości i zdolności kredytowej oraz przetwarzania umowy. Szczegółowe informacje można znaleźć w wewnętrznych regulacjach i informacji o ochronie prywatności dla metod płatności RatePAY, które mają zastosowanie zgodnie z niniejszymi OWH.

3.4. Dokonując rezerwacji, potwierdzasz aktualność oraz poprawność danych podanych w procesie rezerwacji dotyczących wybranej metody płatności. Jeśli płatność w ramach wybranej metody zostanie odrzucona, możemy skontaktować się z Tobą w sprawie wyboru alternatywnej metody płatności lub anulować rezerwację.

3.5. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących kwoty pobranej przez nas z Twojej karty kredytowej lub debetowej, prosimy o niezwłoczny kontakt z nami. Jeśli odkryjemy, że płatność została dokonana omyłkowo, niezwłocznie zwrócimy kwotę na Twoją kartę kredytową lub debetową.

4. ZMIANY REZERWACJI WPROWADZONE PRZEZ CIEBIE

4.1. W przypadku chęci dokonania zmiany rezerwacji po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji, prosimy o kontakt. Nie jesteśmy prawnie zobowiązani do wprowadzania takich zmian, ale możemy, według własnego uznania, dołożyć starań, aby spełnić Twoje życzenie. Prosimy o zrozumienie, że często nie jest to możliwe, ponieważ zmiany mogą zależeć od dostępności i ogólnych warunków handlowych naszych dostawców usług turystycznych.

4.2. Wszelkie wnioski o zmianę rezerwacji muszą być składane przez osobę wskazaną podczas dokonywania rezerwacji jako główny klient. Możemy wymagać potwierdzenia zgłoszenia zmian przez głównego klienta poprzez pocztę elektroniczną.

4.3. Jeśli wyrazimy zgodę na zmianę, zastrzegamy sobie prawo do naliczenia opłaty administracyjnej za każdą osobę objętą rezerwacją podlegającą zmianie (o wysokości

której zostaniesz poinformowany niezwłocznie po złożeniu wniosku), powiększonej o wszelkie koszty poniesione przez nas w związku z dokonaniem zmiany (w tym między innymi wszelkie opłaty nałożone na nas przez dostawców usług turystycznych w związku z dokonaniem zmiany). Mogą one być znaczne, a koszty te są zazwyczaj tym wyższe, im bliższa jest data wylotu. Na przykład niektóre elementy wycieczki zorganizowanej (np. lot) mogą podlegać opłacie za anulację w wysokości do 100% kosztów.

4.4. Możesz przenieść wycieczkę zorganizowaną na inną osobę, która spełnia wszystkie warunki mające zastosowanie do wycieczki zorganizowanej, pod warunkiem, że Ty i druga osoba zaakceptują, że oboje są solidarnie odpowiedzialni za pełną płatność całej ceny oraz wszelkich opłat lub innych kosztów wynikających z przeniesienia wycieczki zorganizowanej. Po otrzymaniu wniosku o przeniesienie poinformujemy o tych kosztach. Aby skorzystać z tej opcji, należy skontaktować się z nami, korzystając z danych podanych w punkcie 15. Należy poinformować nas o takiej zmianie, abyśmy mogli dokonać niezbędnych ustaleń, przy czym za rozsądny termin uznaje się najpóźniej 7 dni przed odlotem.

4.5. W przypadku konieczności zmiany jakiegokolwiek części wycieczki zorganizowanej, w tym lotów, zakwaterowania lub innych usług turystycznych, ważne jest, aby skontaktować się z nami w pierwszej kolejności, nawet jeśli można dokonać zmian bezpośrednio u dostawcy usług turystycznych (na przykład na stronie internetowej linii lotniczej). W przypadku zmiany rezerwacji bezpośrednio u dostawcy usług turystycznych może to mieć wpływ na inne elementy wycieczki zorganizowanej (np. hotel lub transfery) związane z terminem lotu lub innymi usługami.

4.6. Jeśli zmiany dokonywane są bezpośrednio u dostawcy usług turystycznych bez naszego udziału, istnieje ryzyko, że inni dostawcy usług turystycznych objęci Twoją rezerwacją mogą potraktować Cię jako „nieobecnego”, jeśli nie pojawicie się w oczekiwanym czasie lub miejscu. W takich przypadkach dostawca usług turystycznych lub my możemy anulować rezerwację i naliczyć opłatę za anulację rezerwacji w wysokości do 100% ceny wycieczki. Alternatywnie, dostawca usług turystycznych może naliczyć opłatę za zmianę rezerwacji. Jeśli dostawca usług turystycznych anuluje lub zmieni jakąkolwiek część rezerwacji z powodu bezpośredniej zmiany dokonanej przez Ciebie u innego dostawcy usług turystycznych, nie możemy zwrócić powiązanych kosztów i opłat nałożonych przez dostawcę usług turystycznych.

5. ANULOWANIE REZERWACJI PRZEZ CIEBIE (ODSTĄPIENIE UMOWY I OPŁATY)

Przed anulowaniem rezerwacji (odstąpieniem od umowy) należy upewnić się, że dokładnie przeczytałeś i zrozumiałeś poniższe zasady anulowania rezerwacji oraz wszelkie obowiązujące opłaty. W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z odpowiednim wyprzedzeniem przed anulowaniem rezerwacji.

5.1. Zwracamy uwagę, że nie przysługuje Ci ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z § 312g ust. 1 pkt 9 BGB. Możesz jednak odstąpić od umowy o udział w

wycieczce zorganizowanej w dowolnym momencie przed rozpoczęciem podróży (dalej „anulowanie”, „anulacja rezerwacji” lub „odstąpienie”). Anulowanie rezerwacji musi zostać dokonane na piśmie przez głównego klienta Twojej rezerwacji. Można to zrobić za pośrednictwem [formularza kontaktowego](#).

5.2. Anulowanie Imprez turystycznych Secret Escapes

5.2.1. W przypadku anulowania Imprezy turystycznej Secret Escapes przed jej rozpoczęciem, Secret Escapes traci prawo do otrzymania kwoty odpowiadającej cenie Imprezy turystycznej Secret Escapes. Zamiast tego możemy zażądać uzasadnionej rekompensaty za koszty poniesione przez nas w wyniku anulowania umowy przez Ciebie. Data otrzymania przez nas oświadczenia o rezygnacji jest decydująca dla obliczenia opłat. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej i poza godzinami pracy naszego biura, za datę dostarczenia uznaje się następnny dzień.

5.2.2. Roszczenie o rekompensatę, do którego jesteśmy uprawnieni w przypadku anulowania Imprez turystycznych Secret Escapes, jest kwotą ryczałtową, biorąc pod uwagę okres między oświadczeniem o anulacji a rozpoczęciem Imprezy turystycznej Secret Escapes, oczekiwane oszczędności w wydatkach Secret Escapes i oczekiwane zyski poprzez inne wykorzystanie usługi turystycznej objętej Imprezą turystyczną Secret Escapes . W ramach potwierdzenia rezerwacji poinformujemy Cię o terminach i kosztach anulacji rezerwacji Imprezy turystycznej Secret Escapes.

5.2.3. Masz możliwość udowodnienia, że firma Secret Escapes nie poniosła żadnej szkody lub poniosła mniejszą szkodę. W takich przypadkach odszkodowanie jest obliczane indywidualnie dla każdego przypadku.

5.2.4. W przypadku nierozpoczęcia przez Ciebie Imprezy turystycznej Secret Escapes lub niewykorzystania poszczególnych usług turystycznych w ramach Imprezy turystycznej Secret Escapes, którą Secret Escapes chciał i mógł zapewnić zgodnie z umową, roszczenie o zapłatę całej ceny Imprezy turystycznej Secret Escapes pozostaje wymagalne. Zwrot kosztów nie przysługuje również w przypadku brak możliwości rozpoczęcia podróży z powodu braku dokumentów podróży, takich jak paszport lub wiza, lub w przypadku niestawienia się na lotnisku odlotu lub w punkcie odlotu na czas.

5.2.5. Secret Escapes zastrzega sobie prawo do żądania wyższego, indywidualnie obliczonego odszkodowania zamiast podanych kosztów anulowania, pod warunkiem, że możemy udowodnić, że ponieśliśmy znacznie wyższe koszty. W takim przypadku jesteśmy zobowiązani do określenia i uzasadnienia wysokości rekompensaty, biorąc pod uwagę zaoszczędzone wydatki i wszelkie inne wykorzystanie usług turystycznych.

5.3. Anulowanie wycieczki zorganizowanej „Hotel+Lot”

Możesz anulować rezerwację “Hotel+Lot”, w zależności od wskazanych terminów anulowania i opłat określonych na stronie oferty i podczas procesu rezerwacji. Możesz

otrzymać zwrot kosztów hotelu w formie wirtualnych środków dodanych do Twojego konta klienta (pomniejszonego o opłaty za anulacje określone w każdym przypadku). Zwrot kosztów może dotyczyć wyłącznie kosztów zarezerwowanego zakwaterowania (hotelu). O ile nie określono inaczej, koszty zarezerwowanego lotu nie podlegają zwrotowi.

5.4. Jeśli będziemy zobowiązani do zwrotu części lub całości ceny wycieczki zorganizowanej w wyniku dokonanego anulowania rezerwacji, zwrócimy całość lub część ceny niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 28 dni od otrzymania oświadczenia o anulowaniu rezerwacji.

5.5. Secret Escapes zastrzega sobie prawo do tymczasowego wstrzymania zwrotu w całości lub w części oraz do odmowy anulowania w całości, jeśli może mieć uzasadnione podejrzenie, że anulowanie jest związane z oszustwem lub wynika z nieuczciwych zamiarów.

5.6. Oprócz powyższego prawa do anulowania rezerwacji, masz prawo anulować rezerwację przed rozpoczęciem wycieczki zorganizowanej bez uiszczania opłaty za anulację, jeżeli w miejscu docelowym lub w jego bezpośrednim sąsiedztwie wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności (opisane dalej w tym punkcie zdarzenia poza naszą kontrolą), a my potwierdziliśmy, że będzie to miało znaczący wpływ na realizację wycieczki zorganizowanej lub przewóz pasażerów do miejsca docelowego. W takim przypadku zwrócimy wszelkie płatności dokonane w związku z rezerwacją w całości, ale nie będziesz uprawniony do żadnego odszkodowania ani innych praw określonych w punkcie 10 poniżej. Tam, gdzie w niniejszych OWH mowa jest o „nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach”, oznacza to sytuację pozostającą poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której konsekwencji nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich rozsądnych środków. Może to obejmować na przykład wojnę, inne poważne problemy związane z bezpieczeństwem, takie jak terroryzm, znaczące zagrożenia dla zdrowia ludzkiego (takie jak epidemia ciężkiej choroby w miejscu docelowym) lub klęski żywiołowe (takie jak powódzie, trzęsienia ziemi lub warunki pogodowe), które uniemożliwiają bezpieczne dotarcie do miejsca docelowego, strajki (niezależnie od tego, czy nasi pracownicy są w nie zaangażowani) lub działania władz lokalnych lub centralnych lub innych właściwych organów. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu naszych zobowiązań wynikających z rezerwacji spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

6. ANULOWANIE I ZMIANY DOKONANE PRZEZ SECRET ESCAPES PRZED WYJAZDEM

6.1. Ponieważ ustalenia stanowiące część Twojej wycieczki zorganizowanej są planowane z kilkumiesięcznym wyprzedzeniem, my (lub dostawcy usług turystycznych) możemy od czasu do czasu wprowadzać zmiany w zakupionej przez Ciebie wycieczce zorganizowanej. Zastrzegamy sobie do tego prawo w dowolnym momencie. Większość zmian jest niewielka. Czasami jednak możemy być zmuszeni do poinformowania klientów o istotnych zmianach, które musimy wprowadzić w głównych cechach wycieczki zorganizowanej lub do

poinformowania o tym, że nie jesteśmy w stanie spełnić któregokolwiek z zaakceptowanych przez nas Twoich specjalnych życzeń.

6.2. W mało prawdopodobnym przypadku konieczności wprowadzenia zmian w wycieczce zorganizowanej, informujemy Cię o tym tak szybko, jak to możliwe. W takiej sytuacji masz wybór i możesz:

(a) przyjąć proponowaną zmianę. Jeśli spowoduje to obniżenie standardu lub kosztu wycieczki zorganizowanej, możesz być uprawniony do obniżenia ceny zgodnie z punktem 10 poniżej;

(b) odrzucić proponowaną zmianę i anulować wycieczkę zorganizowaną z pełnym zwrotem kosztów; lub

(c) odrzucić proponowaną zmianę, anulować wycieczkę zorganizowaną i wybrać alternatywną wycieczkę zorganizowaną, jeśli zostanie Ci ona przez nas zaoferowana. Jeśli zdecydujesz się na alternatywną wycieczkę zorganizowaną, informujemy Cię, jak wpłynie to na cenę Twojej rezerwacji. Jeśli alternatywna wycieczka zorganizowana ma niższy standard lub koszt, możesz być uprawniony do obniżenia ceny zgodnie z punktem 10 poniżej. Damy Ci rozsądny czas na podjęcie decyzji, który zwykle wynosi nie mniej niż 7 dni od powiadomienia Cię o proponowanej zmianie. Jeśli nie skontaktujemy się z Tobą w tym terminie, wyślemy Ci przypomnienie wskazując termin na podjęcie decyzji, po upływie którego będziemy uprawnieni do anulacji wycieczki zorganizowanej i zwrotu kosztów.

6.3. Jeśli zdecydujesz się odrzucić proponowaną zmianę i anulować wycieczkę zorganizowaną, otrzymasz pełny zwrot kosztów i możesz być uprawniony do odszkodowania, zgodnie z punktem 10 poniżej.

6.4. Możemy nie być w stanie zaoferować Ci żadnej z powyższych opcji, jeśli w zakupionej przez Ciebie wycieczce zorganizowanej wprowadzone zostały jedynie niewielkie zmiany. Należy pamiętać, że zmiana czasu lotu o mniej niż 12 godzin, zmiana linii lotniczej lub samolotu (jeśli została określona w momencie rezerwacji) lub zmiana lotniska docelowego na lotnisko w tym samym regionie lub zmiana zakwaterowania o tym samym lub wyższym standardzie są ogólnie uważane za drobne zmiany.

6.5. W rzadkich okolicznościach możemy być zmuszeni do odwołania wycieczki zorganizowanej i zastrzegamy sobie do tego prawo. Jeśli będziemy musieli to zrobić, informujemy Cię o tym tak szybko, jak to możliwe. W miarę możliwości zaoferujemy również alternatywną wycieczkę zorganizowaną i informujemy, jak wpłynie to na cenę rezerwacji. Jeśli alternatywna wycieczka zorganizowana ma niższy standard lub koszt, możesz być uprawniony do obniżenia ceny zgodnie z punktem 10 poniżej. Jeśli nie będziemy w stanie zaoferować alternatywy lub po prostu wolisz zwrot pieniędzy, zwrócimy wszystkie płatności dokonane za wycieczkę zorganizowaną w całości.

6.6. W przypadku odwołania przez nas wycieczki zorganizowanej może Ci przysługiwać prawo do odszkodowania, zgodnie z punktem 10, chyba że nie możemy zrealizować wycieczki zorganizowanej z powodu:

(a) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, lub

(b) w sytuacji gdy liczba osób pragnących zarezerwować wycieczkę zorganizowaną jest niższa niż wymagana minimalna liczba uczestników.

Zostaniesz poinformowany o anulacji rezerwacji na piśmie w terminie określonym w opisie wycieczki zorganizowanej.

7. NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA REALIZACJĘ TWOJEJ WYCIECZKI ZORGANIZOWANEJ

7.1. Secret Escapes nie jest właścicielem ani nie zapewnia żadnych usług, udogodnień ani organizacji podróży, które stanowią część Twojej wycieczki zorganizowanej. Są one dostarczane przez zewnętrznych dostawców. Naszym zadaniem jest dołożenie należytej staranności i możliwości przy dokonywaniu rezerwacji, a w przypadku Imprez Turystycznych Secret Escapes, dołożenie należytej staranności i możliwości przy dokonywaniu uzgodnień z dostawcami usług turystycznych w celu zapewnienia usług, udogodnień i organizacji podróży.

7.2. Ponosimy również odpowiedzialność wobec Ciebie za świadczenie usług turystycznych zawartych w wycieczce zorganizowanej, niezależnie od faktu, że takie usługi turystyczne mają być świadczone przez dostawców usług turystycznych.

7.3. Jesteś zobowiązany do niezwłocznego poinformowania nas o każdym przypadku niezrealizowania lub wadliwego zrealizowania wycieczki zorganizowanej („niezrealizowanie”). Daje nam to możliwość usunięcia wady w trakcie Twojego urlopu. Jeśli odmówimy uznania takiego niezrealizowania lub jeśli konieczne będzie natychmiastowe usunięcie niezrealizowania, możesz je usunąć samodzielnie i zażądać od nas zwrotu uzasadnionych kosztów. Prawa te nie przysługują jednak, jeśli usunięcie niezrealizowania jest niemożliwe lub wiąże się z nieproporcjonalnymi kosztami. W takim przypadku masz jedynie prawo do żądania obniżenia ceny lub odszkodowania zgodnie z punktem 10.

7.4. Jeśli znaczna część usług turystycznych objętych wycieczką zorganizowaną nie może zostać zrealizowana zgodnie z ustaleniami w momencie dokonywania rezerwacji, zaoferujemy Ci odpowiednie alternatywne rozwiązania w celu kontynuacji wycieczki zorganizowanej bez dodatkowych kosztów. Alternatywne rozwiązania muszą, w miarę możliwości, być takiej samej lub wyższej jakości niż te określone w rezerwacji. Jeśli są one gorszej jakości (standardu), masz prawo do obniżki ceny zgodnie z opisem w punkcie poniżej. Możesz odrzucić oferowane przez nas alternatywne rozwiązanie tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z usługami turystycznymi objętymi dokonaną rezerwacją lub gdy obniżka ceny jest niewystarczająca. Jeśli odrzucisz alternatywne rozwiązania lub nie

będziemy w stanie ich zaoferować, możesz być uprawniony do obniżenia ceny i/lub odszkodowania zgodnie z punktem 10 poniżej.

7.5. Jeśli niedotrzymanie warunków rezerwacji istotnie wpływa na realizację wycieczki zorganizowanej i nie zostało usunięte w rozsądnym terminie, możesz zdecydować się na kontynuowanie wycieczki zorganizowanej lub anulować rezerwację bez konieczności uiszczenia opłaty za anulację. Jeśli zdecydujesz się zrezygnować, a wycieczka zorganizowana obejmowała transport do miejsca docelowego, bez zbędnej zwłoki i bez dodatkowych kosztów odeślemy Cię do miejsca wyjazdu równoważnym środkiem transportu. Możesz być uprawniony do obniżenia ceny i/lub odszkodowania zgodnie z punktem 10 poniżej.

7.6. Jeśli z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności nie będziemy w stanie zapewnić Twojego powrotu do miejsca wyjazdu, zgodnie z ustaleniami dotyczącymi wycieczki zorganizowanej, pokryjemy koszty niezbędnego zakwaterowania, w miarę możliwości w równoważnej kategorii, przez okres maksymalnie trzech nocy na osobę. Ograniczenie to nie ma zastosowania do osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i małoletnich bez opieki lub osób wymagających specjalnej pomocy medycznej, pod warunkiem, że poinformują nas o ich specjalnych potrzebach co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem wycieczki zorganizowanej.

7.7. Jeśli przepisy Unii Europejskiej dotyczące okresu zakwaterowania w związku z Twoim transportem powrotnym są dłuższe niż przewidziane w punkcie 7.6. lub nie zezwalają przewoźnikowi na ograniczenie jego obowiązków opisanych w punkcie 7.6. w przypadku nieuniknionych lub nadzwyczajnych okoliczności, zamiast tego zastosowanie będą miały limity określone w tych przepisach.

8. OCHRONA FINANSOWA

8.1. Oferujemy Ci ochronę finansową naszych wycieczek zorganizowanych poprzez gwarancję DRSF.

8.2. W przypadku zakupu wycieczki zorganizowanej od nas, otrzymujesz certyfikat DRSF, który zawiera dokładną listę usług objętych ubezpieczeniem, informacje o tym, co to oznacza dla Ciebie i z kim należy się kontaktować w razie problemów.

9. UTRATA PŁYNNOŚCI FINANSOWEJ DOSTAWCY USŁUG TURYSTYCZNYCH

9.1. W przypadku, gdy którykolwiek z dostawców usług turystycznych przestanie działać w czasie trwania wycieczki zorganizowanej i/lub nie przyjmie rezerwacji, musisz nas niezwłocznie powiadomić o tym fakcie i dać nam możliwość zaproponowania alternatywnych rozwiązań. Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek poniesione przez Ciebie koszty lub wydatki, jeśli nie dasz nam możliwości dokonania alternatywnych ustaleń.

9.2. W ramach alternatywnych rozwiązań staramy się zastąpić element podróży zapewniany przez dostawcę, który nie spełnił świadczenia, elementem o wyższej, równej lub, o ile to możliwe w danych okolicznościach, równoważnej jakości (standardzie).

10. OBNIŻKA CENY I ODSZKODOWANIE

10.1. Masz prawo do uzasadnionej obniżki ceny za każdy okres niespełnienia świadczenia, pod warunkiem, że niespełnienie świadczenia nie jest przez Ciebie zawinione.

10.2. Jesteś uprawniony do żądania od nas uzasadnionego odszkodowania za wszelkie straty poniesione w wyniku niewykonania umowy, chyba że niewykonanie: (a) może wynikać z okoliczności po Twojej stronie, (b) może wynikać z okoliczności po stronie osobie trzeciej niezwiązanej ze świadczeniem usług turystycznych zawartych w wycieczce zorganizowanej i jest nieprzewidywalne lub nieuniknione, lub (c) wynika z nieuniknionych lub nadzwyczajnych okoliczności.

10.3. Nie jesteśmy zobowiązani do wypłaty odszkodowania w związku z wycieczką zorganizowaną, jeśli istnieją międzynarodowe konwencje ograniczające zakres lub warunki wypłaty odszkodowania przez jednego z naszych dostawców usług turystycznych. Ograniczenia te mają również zastosowanie w stosunku do naszej odpowiedzialności, w taki sam sposób, jakby miały zastosowanie bezpośrednio do odpowiedzialności dostawców usług turystycznych. Te międzynarodowe konwencje obejmują (między innymi) konwencję montrealską o międzynarodowym przewozie lotniczym (i wszystkie poprzednie konwencje), konwencję ateńską o transporcie morskim, konwencję berneńską o transporcie kolejowym (COTIF) z dnia 9 maja 1980 roku, konwencję genewską o transporcie drogowym i konwencję paryską o zapewnieniu zakwaterowania. Jesteśmy uprawnieni do skorzystania z wszelkich ograniczeń dotyczących odszkodowania zawartych w tych i innych konwencjach międzynarodowych regulujących organizację podróży stanowiących część wycieczki zorganizowanej. Jeśli chcesz zapoznać się z tymi międzynarodowymi konwencjami, możesz poprosić nas o ich kopie.

10.4. Nasza odpowiedzialność będzie również ograniczona zgodnie z warunkami umownymi dostawcy usług turystycznych zapewniającego element transportowy wycieczki zorganizowanej w taki sam sposób, jakby ograniczenia te miały zastosowanie bezpośrednio do nas.

10.5. Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie w związku z wycieczką zorganizowaną jest ograniczona do maksymalnie trzykrotności kosztu wycieczki zorganizowanej, za wyjątkiem odpowiedzialności za uszkodzenie ciała lub utratę zdrowia oraz w przypadku rażącego niedbalstwa, jeśli szkoda została spowodowana przez nas lub naszych dostawców usług turystycznych.

10.6. W przypadku przyznania Ci odszkodowania lub obniżki ceny przez inną stronę w związku z tym samym niewykonaniem zobowiązania, którego naprawienia domagasz się od

nas, od kwoty którą płacimy możemy odliczyć odszkodowanie lub obniżkę ceny otrzymaną od drugiej strony od kwoty.

10.7. Za wyjątkiem przypadków opisanych powyżej, nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek roszczenia, straty, wydatki, szkody lub zobowiązania związane z wycieczką zorganizowaną, z wyjątkiem przypadków śmierci, obrażeń ciała lub choroby, w których nasza firma dopuściłaby się zaniedbania w spowodowaniu takich szkód.

11. SZYBKA POMOC W MIEJSCU DOCELOWYM URLOPU

11.1. Zapewnimy Ci szybką pomoc, jeśli znajdziesz się w trudnej sytuacji podczas wycieczki zorganizowanej, w szczególności poprzez dostarczenie odpowiednich informacji na temat usług zdrowotnych, władz lokalnych i pomocy konsularnej, a także ułatwienie komunikacji na odległość i znalezienie alternatywnych warunków podróży. Zasadniczo nie pobieramy opłat za tego typu pomoc, ale zastrzegamy sobie prawo do naliczenia rozsądnej opłaty, jeśli trudność została spowodowana przez Ciebie umyślnie lub w wyniku zaniedbania.

11.2. Jeśli znajdziesz się w trudnej sytuacji i potrzebujesz naszej pomocy, skontaktuj się z nami, korzystając z danych kontaktowych podanych w punkcie 15.

12. LOTY „TANIMI” LINIAMI LOTNICZYMI

Jeśli chcesz kupić lot tanimi liniami lotniczymi w związku z naszymi usługami (w ramach wycieczki zorganizowanej lub dodając lot do pobytu w hotelu), będziemy działać jako Twój pośrednik w momencie rezerwacji i przyjmujemy Twoją płatność, abyśmy mogli dokonać rezerwacji jako Twój pośrednik, a nie jako pośrednik taniej linii lotniczej, która jest dostawcą usług turystycznych.

13. LOTY REGULARNYMI LINIAMI LOTNICZYMI

13.1. Jeśli chcesz kupić lot regularnymi liniami lotniczymi w związku z naszymi usługami (w ramach wycieczki zorganizowanej lub poprzez dodanie lotu do pobytu w hotelu), loty te będą świadczone przez Secret Escapes GmbH lub AERTicket GmbH („AERTicket”) (określanych razem jako „pośrednicy regularnych linii lotniczych”), z których każdy działa jako pośrednik regularnych linii lotniczych z uprawnieniami do wystawiania biletów lotniczych. My z kolei działamy jako pośrednik AERTicket. Oznacza to, że działamy w imieniu AERTicket i udostępniamy platformę, za pośrednictwem której zawierasz umowę z AERTicket na realizację lotów regularnymi liniami lotniczymi. W takim przypadku nie zawieramy bezpośredniej umowy z Tobą w celu dostarczenia biletów zakupionych od regularnej linii lotniczej. Nie działamy jako Twój pośrednik w negocjacjach lub zawieraniu umowy między Tobą a AERTicket. Umowa na regularne bilety lotnicze jest zawierana przez pośrednika lotów regularnych jako przedstawiciela regularnych linii lotniczych. W związku z tym dostarczanie biletów przez regularną linię lotniczą podlega wyłącznie ogólnym warunkom handlowych linii lotniczej, w której dokonano rezerwacji („OWH regularnej linii lotniczej”).

13.2. Korzystając z usług w celu zakupu biletów regularnych linii lotniczych od pośredników regularnych linii lotniczych, wyrażasz zgodę na OWH regularnych linii lotniczych oraz na fakt, że zawierasz umowę bezpośrednio z regularnymi liniami lotniczymi (za pośrednictwem pośrednika regularnych linii lotniczych) w odniesieniu do zakupionego biletu regularnych linii lotniczych.

13.3. Ponieważ umowa dotycząca biletu na regularne linie lotnicze zawierana jest między Tobą a regularną linią lotniczą, nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za dostarczenie biletu na regularne linie lotnicze lub lot. W związku z tym nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty poniesione przez Ciebie w wyniku skorzystania z biletu lub lotu regularnej linii lotniczej.

14. KLAUZULA SALWATORYJNA

Każdy punkt niniejszych OWH ma zastosowanie niezależnie od siebie. Jeśli jakikolwiek sąd lub inny właściwy organ zdecyduje, że którykolwiek z niniejszych punktów (lub jego część) jest niezgodny z prawem lub niewykonalny, pozostałe punkty (i ich części) pozostaną skuteczne i prawnie wiążące.

15. INFORMACJE KONTAKTOWE

15.1. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, prosimy o przesłanie nam wiadomości za pośrednictwem naszego [formularza online](#) lub pocztą elektroniczną na adres kundenservice@secretescapes.com. Nasz niemieckojęzyczny dział obsługi klienta służy pomocą.

Możecie skontaktować się z nami, Secret Escapes GmbH w Berlinie, dzwoniąc pod numer [+49 \(0\) 30 9173 5629](tel:+493091735629), pod którym niemieckojęzyczna obsługa klienta zajmie się obsługą według lokalnych stawek. Koszty dla telefonów komórkowych mogą się różnić.

15.2. W razie potrzeby skontaktujemy się z Tobą pocztą elektroniczną lub opłaconą z góry przesyłką pocztową na adres podany podczas dokonywania rezerwacji.

Niniejsze Ogólne Warunki zostały ostatnio zaktualizowane 24.04.2024.