



Stanowiące integralną część Umowy o Udział w Imprezie Turystycznej (dalej: „Umowa”) zawieranej przez SimplySun Poland Limited działającej pod firmą Click&Go (dalej: „Organizator”).

1. Zabezpieczenie finansowe

- I. SimplySun Poland Limited z siedzibą pod adresem 27-32 Talbot Street, Dublin 1, Irlandia jest wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem 11236.
- II. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową wystawioną w dniu 6 marca 2018 r. przez Europäische Reiseversicherung SA z siedzibą w Monachium działającą poprzez Oddział w Polsce przy ul. Chmielnej 101/102, 80-748 Gdańsk na okres od dnia 15.03.2018 r. do dnia 14.03.2019 r., obejmującą ochroną wszystkie Umowy o Udział w Imprezie Turystycznej zawarte w tym okresie, niezależnie od daty planowanego wyjazdu klienta. Gwarancja wystawiona została na kwotę do 375 309 PLN obejmującą ochroną wszystkie Umowy zawarte w tym okresie, niezależnie od daty planowanego wyjazdu klienta. Beneficjentem Gwarancji jest Marszałek Województwa Mazowieckiego. Gwarant odpowiada do wysokości sumy gwarancji, której wysokość na dany rok jest podana na stronie internetowej organizatora oraz w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych (dalej: „CEOTiPUNPUT”) dostępnej na stronie internetowej Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego www.ewidencja.ufg.pl.
- III. W przypadku niewypłacalności organizatora turystyki środki z gwarancji ubezpieczeniowej będą przeznaczone na:
 - a) pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy organizator turystyki wbrew obowiązкови nie zapewni tego powrotu,
 - b) zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki oraz osób, które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,
 - c) zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki oraz osób, które działają w jego imieniu.
- IV. W przypadku niewypłacalności organizatora turystyki klient przebywający na imprezie turystycznej powinien niezwłocznie skontaktować się z placówką konsularną w kraju, w którym odbywa się impreza turystyczna i/lub z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Departament Kultury, Promocji i Turystyki ul. B. Brechta 3, 03-472 Warszawa, tel.: +48 22 597 95 01, fax 48 22 597 95 02. Do żądania zapłaty należy dołączyć: kopię Umowy, kopię dowodu wpłaty za imprezę turystyczną (dalej: Impreza), oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości, oświadczenie zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata z gwarancji/umowy ubezpieczenia. Informacja o wystąpieniu zdarzenia objętego gwarancją /ubezpieczeniem powinna być przekazana Marszałkowi w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji /ubezpieczenia. W sytuacjach spornych, w wypadku wystąpienia klienta na drogę sądową w zakresie roszczeń objętych gwarancją/ubezpieczeniem w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji/po upływie ostatniego dnia okresu ubezpieczenia – roszczenia z gwarancji/umowy ubezpieczenia mogą być zgłaszane w terminie 60 dni po uprawomocnieniu się orzeczenia sądowego.
- V. Od każdego Uczestnika wyjazdu wymienionego w Umowie o Udział w Imprezie Turystycznej Organizator odprowadza składkę w wysokości 10 PLN na Uczestnika na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (dalej: „TFG”). W przypadku niewypłacalności Organizatora, jeżeli środki finansowe pochodzące z gwarancji ubezpieczeniowej, o której mowa powyżej nie wystarczą na pokrycie wszystkich należności na rzecz klientów, Marszałek Województwa Mazowieckiego występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego z wnioskiem o wypłatę klientom należnych im środków z TFG.

2. Warunki rezerwacji

Niniejsze OWU stanowią integralną część Umowy o Udział w Imprezie Turystycznej (dalej: „Umowy”) organizowanej przez SimplySun Poland Limited, działającą pod nazwą handlową Click&Go. Rezerwacja może być dokonana wyłącznie przez osobę pełnoletnią. Każdej osobie poniżej 18. roku życia powinna w trakcie podróży towarzyszyć osoba dorosła, która sprawuje opiekę w charakterze rodzica i/lub opiekuna prawnego. Podróżny (także: „Uczestnik”) oznacza osobę pełnoletnią, która wykupuje lub zobowiązuje się wykupić imprezę turystyczną (dalej: „Uczestnik Główny”) lub każdą inną osobę, w imieniu której zawierana jest Umowa. Osoba zgłaszająca będąca lub niebędąca Uczestnikiem, czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże

3. Umowa

Umowa zostaje zawarta w momencie, w którym Organizator otrzyma zaliczkę lub pełną płatność za Imprezę i przekaże Uczestnikowi pisemne potwierdzenie jej otrzymania. Rezerwację przez Internet uznaje się za potwierdzoną w momencie otrzymania wiadomości e-mail zawierającej Numer Rezerwacji. Warunki Umowy zawartej pomiędzy Uczestnikiem i Organizatorem są zawarte wyłącznie w OWU, Umowie lub innym materiale opisowym, a także na wszelkich wydanych biletach lotniczych lub morskich, warunkach wszelkich dostawców usług oraz programie Imprezy.

Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy z Uczestnikiem w przypadku gdy, zachowanie Podróżnego przed rozpoczęciem Imprezy lub w jej trakcie może naruszyć bezpieczeństwo innych Uczestników przebywających wraz z nim lub jego samego, Organizatora i/lub jego przedstawicieli, kontrahentów oraz zasady współżycia społecznego.

Opłaty za anulowanie, określone w punkcie 15 niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa, powinny zostać w takiej sytuacji uregulowane przez Uczestnika. Ponadto, w przypadku, gdy w wyniku działań Uczestnika lub działań innej osoby, która również ma na Umowie będzie miał miejsce jeden lub obydwa z poniższych przypadków:

- I. Zaistniało opóźnienie lub zmiana kierunku poruszania się środka transportu, o którym mowa w Umowie;
- II. Dokonano szkód w miejscu zakwaterowania, w którym przebywa Uczestnik;

Uczestnik niniejszym zobowiązuje się pokrycia wszelkich kosztów związanych ze swoim działaniem, a także kosztów wynikłych ze wszelkich roszczeń wobec Organizatora (włącznie z kosztami prawnymi), które zostaną wniesione przeciwko Organizatorowi w związku z zaistnieniem wyżej wymienionych przypadków.

4. Specjalne potrzeby/wymagania

Uczestnik jest odpowiedzialny za poinformowanie Organizatora, najpóźniej przy dokonaniu rezerwacji, o stanie fizycznym i psychicznym członków swojej grupy, w przypadkach ich niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej. Organizator nie będzie odpowiedzialny za zorganizowanie Imprezy nieodpowiedniej dla osoby niepełnosprawnej, w przypadku gdy nie został on poinformowany o niepełnosprawności.

Informujemy, iż nie wszystkie obiekty hotelowe są dostosowane do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku dostępności infrastruktury dostosowanej do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej w miejscu trwania Imprezy. Uczestnik jest zobowiązany poinformować Organizatora o ograniczeniach sprawności i jej stopniu, a Organizator zobowiązuje się do dołożenia wszelkiej staranności do zapewnienia infrastruktury dostosowanej do potrzeb uczestnika.

Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez poprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu. W przypadku rejsów statkiem kobiety, które są w ciąży ponad 24 tygodni, zobowiązane są przedstawić przed wejściem na pokład statku zaświadczenie lekarskie o możliwości odbycia podróży. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zażądania zaświadczenia lekarskiego na każdym etapie ciąży i odmowy wejścia, jeżeli Przewoźnik i/lub Kapitan statku nie są pewni, że Pasażer będzie bezpieczny podczas przewozu.

5. Prośby (nieobjęte umową)

Prośby dodatkowe (takie jak zakwaterowanie na parterze, prośba o łóżeczko dziecięce czy zakwaterowanie obok siebie) są realizowane w miarę możliwości. Powinny zostać przekazane Organizatorowi w momencie dokonywania rezerwacji na adres rezerwacje@clickandgo.com. Spełnienie tych próśb jest uzależnione od danego dostawcy. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za niespełnienie tych próśb i nie stanowią one części Umowy.

6. Obowiązki Uczestnika

Uczestnik jest zobowiązany sprawdzić czy dane zawarte w Umowie są prawidłowe i kompletne. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości powinien je w ciągu doby (24h) od momentu zawarcia Umowy zgłosić na adres e-mail rezerwacje@clickandgo.com podając w tytule numer rezerwacji lub telefonicznie pod numerem +48 22 29 22 825. W przypadku jeżeli błąd w danych zawartych w Umowie wynika z winy Uczestnika, ponosi on wszelkie koszty związane z ich poprawieniem, podobnie jak w przypadku zmiany rezerwacji (określone w punkcie 17).

Wyłącznie Uczestnik jest odpowiedzialny za stawienie się na lotnisku lub w porcie wypłynięcia zgodnie z warunkami przewoźnika/armatora przed wyznaczonym czasem odlotu bądź wypłynięcia, tak by możliwe było wypełnienie wszystkich formalności związanych z wejściem na pokład. Jeżeli Uczestnik przybędzie zbyt późno na lotnisko lub do portu wypłynięcia, Organizator nie będzie odpowiedzialny za przewiezienie Uczestnika i będzie miał prawo uważać tę Imprezę za anulowaną zgodnie z warunkami ujętymi w punkcie 15. Wyłącznie Uczestnik jest odpowiedzialny za uzyskanie

stosownych i niezbędnych dokumentów, koniecznych dla realizacji Imprezy (w odniesieniu do punktu 25 niniejszych OWU).

Uczestnik podlega regulacjom przewoźników, armatorów i właściwych władz w zakresie wagi, rodzaju i zawartości bagażu, który może zabrać na pokład samolotu, statku i/lub innych pojazdów, które zostaną użyte w związku z imprezą turystyczną.

Uczestnik jest odpowiedzialny za sprawdzenie stosownych limitów i ograniczeń oraz za to, że nie stawi się na lotnisku lub w porcie wypłynięcia z żadnym zakazanym przedmiotem w swoim bagażu lub przy sobie, jak również z przedmiotami, których waga lub wymiary przekraczają stosowne ograniczenia.

Uczestnik niniejszym zobowiązuje się przestrzegać wszelkich poleceń i wskazówek udzielonych przez przedstawicieli Organizatora, przewoźnika w związku z organizacją imprezy turystycznej i niniejszym zobowiązuje się zwolnić Organizatora z odpowiedzialności za stratę lub uszkodzenie ciała poniesione przez inną osobę w wyniku niestosowania się przez Uczestnika do tych poleceń i wskazówek.

Uczestnik zobowiązuje się przestrzegać wszelkich regulaminów i zasad, zarówno w czasie podróży jak i w miejscu trwania Imprezy.

W przypadku spowodowania uszkodzeń lub zniszczeń w miejscu zakwaterowania Uczestnik zobowiązuje się niezwłocznie do pokrycia wszelkich kosztów z tym związanych na miejscu.

Niepełnoletni Uczestnicy są zobowiązani do podróżowania w towarzystwie rodziców/opiekunów prawnych. O upoważnieniu powiadamia się organizatora na piśmie przed rozpoczęciem Imprezy.

7. Odpowiedzialność

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Uczestnikowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w przypadku gdy jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo są one następstwem siły wyższej.

W przypadku szkody innej niż śmierć lub uszkodzenie ciała, lub szkody powstałej w wyniku winy umyślnej, lub rażącego zaniedbania Organizatora, kwota odszkodowania, która zostanie wypłacona Uczestnikowi będzie ograniczona, w przypadku osoby dorosłej, do trzykrotności ceny Imprezy.

W przypadku zaistnienia odpowiedzialności Organizatora za uszkodzenie ciała, chorobę lub śmierć, płatność zostanie zrealizowana dopiero po spełnieniu poniższych warunków:

- I. Uczestnik poinformuje Organizatora o uszkodzeniu ciała lub chorobie jeszcze w trakcie trwania imprezy turystycznej, oraz zwróci się do Organizatora na piśmie w ciągu miesiąca od zakończenia Imprezy;
- II. Uczestnik przekaże Organizatorowi wszelkie roszczenia mu przysługujące względem innych osób w związku z tym uszkodzeniem ciała, chorobą lub śmiercią;
- III. Uczestnik będzie w pełni współpracować z Organizatorem i ubezpieczycielami, by umożliwić im wyegzekwowanie tych roszczeń od osób ponoszących odpowiedzialność lub współodpowiedzialność;
- IV. Wszelkie płatności, które Organizator jest zobowiązany zrealizować, będą podlegały ograniczeniom zgodnie z i/lub w sposób identyczny do tego, który jest określony w odnośnej Konwencji Międzynarodowej (w każdym przypadku w zakresie warunków odpowiedzialności, czasu na wniesienie roszczenia, rodzaju i kwoty odszkodowań, które mogą zostać przyznane). Konwencje Międzynarodowe, które mogą mieć zastosowanie są następujące: w zakresie międzynarodowego przewozu lotniczego, Konwencja Warszawska 1929 r. (włącznie ze zmianami Protokołu Haskiego z 1955 r., jak również dodatkowo Protokół Montrealski z 1975 r.) lub Konwencja Montrealska z 1999 r., w zakresie podróży koleją, Konwencja Berneńska z 1961 r., w zakresie przewozu drogą morską, Konwencja Ateńska z 1974 r. w zakresie przewozu drogowego, Konwencja Geneńska z 1973 r. i w zakresie hoteli, Konwencja Paryska z 1962 r. W celu uniknięcia wątpliwości, powyższe oznacza, że Organizator ma możliwość skorzystania z limitów rekompensat zawartych w każdej z tych konwencji lub innych Międzynarodowych Konwencjach mających zastosowanie do odpowiedzialności wobec Uczestników.

8. Warunki przewozu drogą morską i konwencje międzynarodowe

Do przewozu lotniczego, morską i lądowego mają zastosowanie warunki przewozu dostępne na stronie przewoźnika wykonującego dany transport zgodnie z umową.

Niniejszy punkt podsumowuje zasady odpowiedzialności stosowane przez przewoźników powietrznych UE zgodnie z wymogami prawa UE i Konwencją Montrealską. Dla szczegółowego zapoznania się z przedmiotowymi zasadami należy sięgnąć do stosownych aktów prawnych.

W przypadku podróży drogą morską, zastosowanie mają postanowienia Konwencji Ateńskiej z 1974 r., w sprawie przewozu pasażerów i ich bagażu drogą morską.

Ta Konwencja i warunki przewozu będą miały zastosowanie w trakcie całego pobytu na pokładzie statku, jak również w trakcie wejścia na pokład i schodzenia z pokładu.

Konwencja przewiduje, że bagaż został dostarczony bez uszkodzeń, o ile nie zostały przekazane przewoźnikowi pisemne, szczegółowe informacje, (i) w przypadku widocznej szkody, przed zejściem z pokładu lub otrzymaniem bagażu przez Uczestnika; lub (ii) w przypadku szkody, która nie jest widoczna

lub straty, w trakcie 15 dni od zejścia z pokładu lub od czasu, kiedy bagaż Uczestnika powinien być zostać dostarczony.

Konwencja Ateńska i warunki przewoźnika mogą zmniejszać lub wyłączać odpowiedzialność za śmierć lub uszkodzenie ciała, lub stratę, lub uszkodzenie bagażu, jak również uwzględnić specjalne postanowienia dla przedmiotów wartościowych.

9. Odszkodowanie w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała

Nie ma limitów finansowych dla odpowiedzialności za uszkodzenie ciała lub śmierć pasażera. W przypadku odszkodowań wynoszących do 100 000 SDR (specjalnych praw ciągnięcia) przewoźnik lotniczy nie może zakwestionować roszczeń o odszkodowanie. Powyżej tej kwoty przewoźnik lotniczy może bronić się przed roszczeniem, udowadniając, że nie wystąpiło rażące zaniedbanie lub inna postać winy po jego stronie.

Zaliczka: W przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera przewoźnik lotniczy musi wpłacić zaliczkę, by pokryć najpilniejsze potrzeby finansowe, w ciągu 15 dni od identyfikacji osoby uprawnionej do odszkodowania.

Opóźnienie lub odwołanie lotu: W przypadku opóźnienia pasażera przewoźnik lotniczy jest zobowiązany wypłacić odszkodowanie, chyba że podjął wszelkie zasadne działania, by uniknąć szkody lub podjęcie takich działań było niemożliwe. Odpowiedzialność za opóźnienie lub odwołanie lotu jest ograniczona na zasadach określonych w Rozporządzeniu UE nr 261/2004 z dn. 11 lutego 2004 roku. Ponadto dla niektórych przypadków (np., strata, uszkodzenie bagażu) mogą mieć zastosowanie przepisy Konwencji Montrealskiej.

Wyższe limity dla bagażu: Pasażer może skorzystać z wyższego limitu odpowiedzialności przewoźnika poprzez wypełnienie specjalnej deklaracji, najpóźniej w momencie nadawania bagażu i uiszczenia dodatkowej opłaty.

Reklamacje dotyczące bagażu: Jeżeli bagaż jest uszkodzony, opóźniony, zgubiony lub zniszczony, pasażer musi, tak szybko jak to możliwe, zgłosić reklamację w formie pisemnej do przewoźnika lotniczego. W przypadku uszkodzenia bagażu zarejestrowanego pasażer musi zgłosić reklamację w ciągu 7 dni, a w przypadku opóźnienia w ciągu 21 dni, w obydwu przypadkach licząc od dnia, w którym bagaż oddano do dyspozycji pasażera.

10. Odpowiedzialność zakontraktowanych i faktycznych przewoźników

Jeżeli przewoźnik lotniczy realizujący lot nie jest taki sam jak przewoźnik lotniczy uwzględniony w umowie, Uczestnikowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji lub roszczenia o odszkodowanie do każdego z nich. Jeżeli nazwa lub kod przewoźnika lotniczego jest podana na bilecie, przewoźnikiem lotniczym jest przewoźnik lotniczy uwzględniony w umowie.

Limity czasowe: sprawę o odszkodowanie należy wnieść do sądu w ciągu dwóch lat od dnia przybycia samolotu lub od dnia, w którym samolot powinien być przybyć.

Podstawa prawna: podstawą dla zasad opisanych powyżej jest Konwencja Montrealska z dnia 28 maja 1999 r., która została wdrożona do prawa UE Rozporządzeniem (WE) Nr 2027/97 (ze zmianami wprowadzonymi przez Rozporządzenie (WE) Nr 889/2002 i prawodawstwo poszczególnych państw członkowskich). Kopia warunków przewozu, mających zastosowanie do imprezy turystycznej, jak również konwencji, o których mowa powyżej, może być przekazana na życzenie.

11. Reklamacje

Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do trzykrotności ceny Imprezy. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie lub szkód spowodowanych umyślnie przez Organizatora lub w wyniku jego niedbalstwa. Jeżeli Uczestnik stwierdzi wady Imprezy, winien niezwłocznie powiadomić o tym Organizatora na adres e-mail reklamacje@clickandgo.com lub telefonicznie pod numerem +48 22 29 22 825 celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o wadach Imprezy, Uczestnik może złożyć Organizatorowi reklamację. Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia Imprezy, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu Imprezy, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma lub e-maila do Organizatora). Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności. Wszystkie reklamacje (z dokładnym numerem Umowy) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia Imprezy w formie pisemnej listem poleconym na adres: Click&Go, ul. Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa lub na adres e-mail reklamacje@clickandgo.com.

Alternatywną formą wniesienia reklamacji jest złożenie za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

12. Roszczenia przeciwko stronom trzecim

Organizator zapewni każdemu Uczestnikowi informacje niezbędne do złożenia reklamacji lub domagania się odszkodowania od przewoźnika, który rażąco zaniedbał swoje obowiązki. Jednak Organizator nie będzie prowadził korespondencji w imieniu Uczestnika lub domagał się odszkodowania za opóźniony/zgubiony/uszkodzony lub ukradziony bagaż.

13. Prawo właściwe

Niniejsze OWU podlegają prawu Rzeczypospolitej Polskiej i zgodnie z nim należy je interpretować. Strony niniejszej umowy nieodwołalnie poddają się jurysdykcji sądów Rzeczypospolitej Polskiej.

14. Płatność

Zaliczka przy rezerwacji wynosi 400 PLN za osobę plus opłata za zarejestrowany bagaż i opłata za niemowlę w przypadku Imprez, zarezerwowanych z wyprzedzeniem ponad 10 tygodni i jest ona wpłacana w momencie dokonywania rezerwacji. Druga zaliczka wynosząca 600 PLN jest wymagalna 4 tygodnie później i będzie automatycznie pobierana z karty kredytowej/debetowej użytej w momencie dokonywania rezerwacji. W każdym przypadku całe koszty imprezy turystycznej powinny zostać pokryte na minimum 10 tygodni przed jej rozpoczęciem.

15. Rezygnacja ze strony Podróżnego

Jeżeli Uczestnik rezygnuje z uczestnictwa w Imprezie lub jeżeli jej nie rozpocznie z powodów niezależnych od Organizatora, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość jej rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalone według poniższych zasad:

- I. Ponad 70 dni przed wyjazdem: przepadek równowartości komponentów Imprezy oznaczonych jako bezzwrotne*
- II. W ciągu 29-70 dni przed wyjazdem: przepadek całej zaliczki plus 50% pozostałej kwoty
- III. W ciągu 22-28 dni przed wyjazdem: przepadek całej zaliczki plus 70% pozostałej kwoty
- IV. W ciągu 08-21 dni przed wyjazdem: przepadek całej zaliczki plus 90% pozostałej kwoty
- V. W ciągu 7 dni przed wyjazdem: przepadek do 95% całego kosztu imprezy turystycznej

W przypadku jeśli bezzwrotne komponenty Imprezy będą wyższe niż koszty określone w podpunktach II. – V. Organizator zastrzega sobie prawo żądania kosztów w wysokości równej bezzwrotnym komponentom Imprezy.

*Bezzwrotne komponenty Imprezy stanowią:

- I. Loty
- II. Zarejestrowany bagaż
- III. Ubezpieczenie
- IV. Zaliczka za rejs
- V. Koszty zakwaterowania o ile zostały one wskazane jako **bezzwrotne** w trakcie procesu rezerwacji, a później wyszczególnione na fakturze potwierdzającej.
- VI. Bilety wstępu do parków rozrywki lub innych obiektów o ile zostały wliczone w cenę Imprezy

16. Podatki lokalne, obciążenia i opłaty

Do kosztów uiszczanych na miejscu trwania Imprezy przez Uczestnika należą między innymi podatek turystyczny, opłata klimatyczna, opłata końcowa za sprzątanie apartamentu czy kaucja.

Wiele hoteli pobiera opłatę klimatyczną, która jest wymagana przez władze lokalne i która musi być uregulowana osobiście przez każdego Uczestnika. Zazwyczaj jest to opłata dzienna, stanowiąca niewielki koszt (kwota może różnić się w zależności od kategorii hotelu i sezonu turystycznego). Informacja o opłacie klimatycznej znajduje się w opisie miejscowości której dotyczy na <https://pl.clickandgo.com/>. Prosimy także pamiętać, iż niewywiązanie się z obowiązku uiszczenia takiej dopłaty może spowodować np. odmowę zakwaterowania przez właściciela/operatora obiektu lub odmowę dalszej realizacji świadczeń leżących po jego obiekcie.

17. Zmiany wprowadzane przez Uczestnika

- I. Nie można swobodnie przekazywać zaliczek wpłaconych przez Uczestnika do Organizatora na rzecz innych wyjazdów lub innych Uczestników. Jeżeli zmiana jest wykonalna Organizator poinformuje Uczestnika o dodatkowym koszcie z nią związanym, a stosowna różnica w cenie musi zostać uregulowana.
- II. W przypadku zmiany rezerwacji, polegającej na zmianie dat podróży i/lub zakwaterowania, i/lub transferów do innego obiektu lub destynacji, opłata manipulacyjna będzie wynosiła 200 PLN dla jednej rezerwacji, plus stosowna różnica w cenie. Nie można zmienić dat w rezerwacji, o ile w pełni nie opłacono wszystkich przelotów. Ponadto w przypadku anulacji jednego z elementów Imprezy będą pobierane stosowne opłaty. Większość biletów lotniczych jest bezzwrotna, ale niektóre można zmienić po wpłaceniu opłaty za zmianę i innych należnych opłat. Niektóre rejsowe linie lotnicze nie pozwalają na zmianę imion i nazwisk. Po rozpoczęciu podróży Uczestnik nie może wprowadzić żadnych zmian i nie będzie mu przysługiwał zwrot kosztów poniesionych w związku z lotem lub innymi rezerwacjami dotyczącymi podróży, z których nie będzie mógł skorzystać. Wszelkie prośby o wprowadzenie zmian w istniejącej rezerwacji należy kierować na adres e-mail rezerwacje@clickandgo.com.
- III. Za zmianę imienia i nazwiska pobierana jest opłata manipulacyjna, wynosząca 100 PLN za osobę, jak również standardowa opłata naliczana przez linie lotnicze bądź innych dostawców usług.
- IV. Bez uszczerbku dla Punktu 17 (I) powyżej, w przypadku braku możliwości skorzystania z Imprezy, istnieje możliwość przekazania rezerwacji innej osobie, która spełnia niezbędne warunki. Informacja o takim zamiarze powinna być przekazana do Organizatora na adres e-mail rezerwacje@clickandgo.com w formie skanu/zdjęcia pisma z odręcznym podpisem zgłaszającego. Uczestnika zobowiązuje się uregulować wszystkie koszty związane ze zmianą rezerwacji. Nowy Uczestnik Główny (pierwsza osoba na Umowie) musi wyrazić zgodę na przekazanie praw i zaakceptować niniejsze OWU. Uczestnik Główny w przypadku braku płatności ze strony Nowego Uczestnika Głównego

będzie odpowiedzialny za uregulowanie pozostałej należnej kwoty widniejącej na zmienionej Umowie oraz fakturze. Zgodnie z postanowieniami niniejszych OWU Uczestnik powinien mieć świadomość faktu, że dostawcy, tacy jak przewoźnicy, nakładają opłaty za anulowanie, jak również inne ograniczenia. Pozostają one poza kontrolą Organizatora i Organizator nie ponosi za nie żadnej odpowiedzialności.

- V. Nie można wprowadzić żadnych zmian do rezerwacji, jeżeli pozostaje 8 dni do wyjazdu. W takich wypadkach należy uiścić pełną opłatę za anulowanie, która wynosi 95% ceny przed dokonaniem nowej rezerwacji.

18. Opłaty manipulacyjne

Wszelkie zmiany wprowadzone do Umów, będą podlegały następującym opłatom:

Opłaty manipulacyjne wymienione poniżej nie obejmują opłat, które mogą zostać naliczone przez hotelarzy lub linie lotnicze lub innych dostawców usług za zmiany wprowadzone do początkowych rezerwacji

- | | |
|---|-----------------------|
| I. Zmiana imienia i nazwiska w rezerwacji | 100 PLN za nazwisko |
| II. Zmiana dat podróży | 200 PLN za rezerwację |
| III. Zmiana zakwaterowania | 200 PLN za rezerwację |
| IV. Anulowanie transferów w kurorcie | 100 PLN za rezerwację |
| V. Dodanie dodatkowej osoby/niemowlęcia do istniejącej rezerwacji | 200 PLN za rezerwację |
| VI. Anulowanie zakwaterowania | 200 PLN za rezerwację |
| VII. Anulowanie 1 osoby z rezerwacji* | 200 PLN za rezerwację |
| VIII. Opłata za wysyłkę pocztą/kurier | 60 PLN za rezerwację |

*Pokoje oznaczone jako bezzwrotne nie mogą być zmienione lub anulowane w żadnych okolicznościach.

Opłaty manipulacyjne są naliczane natychmiast po otrzymaniu przez Organizatora informacji o zmianach. Płatności zostaną pobrane w momencie otrzymania przez Organizatora informacji, niezależnie od terminów płatności określonych w pkt. 14 niniejszych OWU.

Podniesienie standardu (np. z transferu wahadłowego na transfer prywatny/standardowy, dopłata do widoku na morze zostaną zrealizowane bez naliczania opłat manipulacyjnych, ale wiążą się z dopłatami naliczonymi przez dostawców usług.

19. Zmiany i anulacje po stronie Organizatora

- I. Bez uszczerbku dla praw ustawowych Uczestnika, Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany, skrócenia lub anulowania Imprezy.
- II. Jeżeli w konsekwencji „siły wyższej” (określonej w podpunkcie (VI) niniejszego punktu) Organizator zostanie zmuszony do skrócenia, zmiany, przedłużenia lub anulowania Imprezy, Uczestnik nie będzie mógł domagać się odszkodowania, również za stratę powstałą w konsekwencji skrócenia, zmiany, przedłużenia lub anulowania pobytu wypoczynkowego.
- III. Jeżeli Impreza zostanie anulowana, zmieniona lub skrócona przed datą wyjazdu i będzie to skutkowało ponad 18-godzinną zmianą czasu wyjazdu, zmianą kurortu lub rodzaju oferowanego zakwaterowania, lub inną zmianą zasadniczo zmieniającą Imprezę, Organizator zaofertuje, o ile będzie to możliwe, inną porównywalną Imprezę o co najmniej podobnym standardzie bądź zwróci Uczestnikowi wszystkie wpłacone kwoty. Jeżeli oferta innego pobytu wypoczynkowego nie zostanie przez Uczestnika zaakceptowana w formie skanu/zdjęcia pisma z odręcznym podpisem zgłaszającego w ciągu 3 dni od jej zaproponowania, Organizator uzna, że Uczestnik odrzucił tę ofertę. W przypadku odrzucenia oferty przez Uczestnika będzie on uprawniony do otrzymania zwrotu wpłaconych kwot. Akceptację oferty należy przesłać na adres rezerwacje@clickandgo.com.
- IV. W sytuacji, gdy Organizator zmienia Imprezę, o czym mowa w podpunkcie (III) niniejszego punktu, a Uczestnik akceptuje zmienioną Imprezę, przysługuje mu odszkodowanie zgodnie z podziałem przedstawionym w niniejszym podpunkcie. Odszkodowanie nie będzie przysługiwało w przypadkach, gdy zmiana wynikała z przyczyn podanych w podpunkcie (II) niniejszego punktu.
- V. Okres powiadomienia przed datą wyjazdu i odszkodowanie na osobę:
 - a) W ciągu 10 tygodni 40 PLN
 - b) W ciągu 6 tygodni 60 PLN
 - c) W ciągu 4 tygodni 80 PLN
 - d) W ciągu 2 tygodni 100 PLN
- VI. W niniejszych OWU termin „siła wyższa” oznacza nietypowe i nieprzewidywalne zdarzenie zewnętrzne, znajdujące się poza kontrolą Organizatora lub innych dostawców usług, konsekwencji których nie można było uniknąć nawet pomimo zachowania należytej staranności lub zdarzenie, którego Organizator lub dostawcy usług nie mogli przewidzieć lub mu zapobiec pomimo zachowania należytej staranności, obejmujące wypadki losowe, klęski żywiołowe, niekorzystne warunki pogodowe, pożar lub inny rodzaj zniszczenia statku, samolotu lub innego pojazdu, który miał być użyty w związku z pobytem wypoczynkowym, zamieszki, działania wojenne, niepokoje społeczne, działalność władz legislacyjnych, samorządowych, wojskowych lub innych, strajki, akcje protestacyjne, zarekwirowanie wyposażenia, awarie mechaniczne, brak paliwa, bankructwo lub niewywiązywanie się ze swoich zobowiązań przez przewoźnika lub dostawcę usługi związanej z pobytem wypoczynkowym, oszustwo przeciwko Organizatorowi lub inna przyczyna, znajdująca się poza kontrolą Organizatora. Linie lotnicze zastrzegają sobie prawo zmiany rozkładu lotów w dowolnym czasie ze

względem na bezpieczeństwo, jak również z przyczyn handlowych i operacyjnych.

20. Ubezpieczenie

Na podstawie Umowy Generalnej nr 234 z dnia 19 marca 2018 r. zawartej między SimplySun Poland Limited a Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce i polisy nr 1000541, każdy Uczestnik podczas trwania Imprezy organizowanej przez SimplySun Poland Limited posiada ubezpieczenie. Warunkiem zawarcia niniejszej Umowy jest ubezpieczenie Uczestnika w ramach ubezpieczenia osób korzystających z oferty Ubezpieczającego w ramach jego działalności jako organizatora turystyki (Ubezpieczeni). Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003 znajdują się załączniku nr 2 do niniejszego OWU, a wyciąg z warunków ubezpieczenia znajduje się w niniejszym punkcie poniżej. Ponadto Organizator zapewnia Uczestnikom możliwość ubezpieczenia z tytułu kosztów rezygnacji z Imprezy w ramach Umowy o świadczenie usług pośrednictwa ubezpieczeniowego A/1726. Limit sumy ubezpieczenia od Kosztów Rezygnacji wynosi 20 000 PLN. Organizując ochronę ubezpieczeniową dla Podróżnego, Organizator jest Ubezpieczającym i nie jest odpowiedzialny względem Uczestnika za niewywiązanie się ubezpieczyciela z zobowiązań wynikających z zawartej polisy ubezpieczeniowej. Wszelkie roszczenia dotyczące polisy ubezpieczeniowej należy kierować bezpośrednio do ubezpieczyciela. Uczestnik jest odpowiedzialny za zapewnienie sobie specjalnej lub zwiększonej ochrony ubezpieczeniowej, którą uzna za konieczną.

- I. Zakres ubezpieczenia w wariancie **podstawowym** Europa:
 - 1) koszty leczenia i transportu z sumą ubezpieczenia 15 000 EUR,
 - 2) następstwa nieszczęśliwych wypadków z sumą ubezpieczenia - trwały uszczerbek na zdrowiu 7 000 PLN, śmierć 3 500 PLN,
 - 3) bagaż z sumą ubezpieczenia 800 PLN,
 - 4) koszty ratownictwa - górna granica odpowiedzialności wynosi 5 000 EUR,
 - 5) ubezpieczenie assistance obejmujące: pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą.
- II. Zakres ubezpieczenia w wariancie **podstawowym** Świat:
 - 1) koszty leczenia i transportu z sumą ubezpieczenia 30 000 EUR,
 - 2) następstwa nieszczęśliwych wypadków z sumą ubezpieczenia - trwały uszczerbek na zdrowiu 14 000 PLN, śmierć 7 000 PLN,
 - 3) bagaż z sumą ubezpieczenia 1 600 PLN, w tym opóźnienie dostarczenia bagażu z limitem do 600 PLN,
 - 4) koszty ratownictwa - górna granica odpowiedzialności wynosi 5 000 EUR,
 - 5) ubezpieczenie assistance rozszerzone obejmujące: pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji, organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą, organizację i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania osoby towarzyszącej, przekazywanie pilnych informacji, dostarczanie leków, pomoc finansową, pomoc w przypadku utraty kart kredytowych i dokumentów podróży, pomoc w przypadku opóźnienia środka transportu, pomoc w zmianie rezerwacji lotu, organizację i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania osoby wezwanej do towarzyszenia, organizację i pokrycie kosztów transportu powrotnego dzieci, organizację i pokrycie kosztów transportu powrotnego ubezpieczonych członków rodziny, pomoc prawną, pożyczkę na kaucję, zastępstwo kierowcy.

W przypadku leczenia ambulatoryjnego Ubezpieczony zobowiązany jest każdorazowo pokryć na miejscu jego koszty do wysokości 100 EUR lub równoważność tej kwoty, która to kwota po uwzględnieniu udziału własnego zostanie zwrócona Ubezpieczonemu po powrocie do kraju.

- III. Postanowienia odmienne od Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003 (załącznik nr 2)
 - a) Na podstawie Umowy Generalnej nr 234 z dnia 19 marca 2018 r. pomiędzy Europäische Reiseversicherung AG a SimplySun Poland Limited Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003 (dalej: OWU) stanowiące załącznik nr 2 znajdują zastosowanie, za wyjątkiem: § 22 ust. 5 OWU, który otrzymuje brzmienie:
„§ 22 ust. 5
5. W odniesieniu do kosztów anulowania noclegów, o których mowa w § 20 ust. 4, suma ubezpieczenia jest równa cenie noclegów, z zastrzeżeniem, że limit odpowiedzialności ERV z tego tytułu wynosi 10 000 PLN na osobę, za wyjątkiem umowy rezerwacji noclegu obiektu noclegowego, gdzie limit wynosi 20 000 PLN na obiekt noclegowy.”
 - b) § 22 ust. 6 OWU nie ma zastosowania, w przypadku ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży 100%.

Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000214412, NIP 2040000303, Regon 193072350, kapitał zakładowy 52 000 000 EUR, jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) i przetwarza te dane na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) RODO tj. ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Nie przewiduje się ujawnienia danych osobowych z wyjątkiem:

- I. osoby, której dane dotyczą
- II. osoby upoważnionej do przetwarzania danych,
- III. przedstawiciela administratora,
- IV. podmiotu przetwarzającego na zlecenie,
- V. organów państwowych lub organów samorządu terytorialnego, którym dane są udostępniane w związku z prowadzonym postępowaniem.

Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania umowy ubezpieczenia oraz przez okres przedawnienia wzajemnych roszczeń pomiędzy Stronami. Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do żądania od administratora dostępu do tych danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Podanie danych osobowych na cele realizacji umowy ubezpieczenia jest dobrowolne, ale jest konieczne do jej zawarcia i wykonania. Odmowa podania danych osobowych będzie skutkowałą brakiem możliwości zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia.

Dane osobowe nie będą wykorzystywane przez administratora w celach zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez administratora prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych pod adresem e-mail: iod@erv.pl.

21. Dokładność danych na stronie i informacje dla Uczestnika

Organizator dołożył wszelkich starań by informacje prezentowane na stronie internetowej <https://pl.clickandgo.com/>, były dokładne i poprawne. Nie zamieszczono na niej celowo fałszywych informacji, jednak pomimo podejmowanego wysiłku, by przedstawiać informacje zgodne z rzeczywistym stanem rzeczy, mogą pojawić się okoliczności, będące poza naszą kontrolą, w wyniku których informacje uległy zmianie od czasu ich uzgodnienia i zamieszczenia na stronie naszych opisów. Większość informacji jest podawana z wielomiesięcznym wyprzedzeniem. Jeżeli zostajemy poinformowani o zmianach dotyczących obiektów, godzin lotów, przekazujemy informacje o tych zmianach tak szybko, jak tylko jest to możliwe.

Zdjęcia zamieszczone na stronie internetowej <https://pl.clickandgo.com/> niekoniecznie są wiernym odzwierciedleniem poszczególnych kurortów, plaż lub udogodnień blisko obiektów (rzeczywistego pokoju w hotelu, kwatery, rozkładu pomieszczenia, wystroju, widoku). Czasami, zwłaszcza w miesiącach poza sezonem, udogodnienia w poszczególnych obiektach lub kurortach mogą być zamknięte lub działać tylko w określonych godzinach. W niektórych przypadkach mogą tam być wykonywane naprawy lub konieczne prace konserwacyjne.

22. Ochrona danych osobowych (A)

Organizator oświadcza, iż:

- I. Administratorem danych osobowych Pasażerów oraz Usługobiorców w rozumieniu przepisów prawa UE i prawa polskiego jest SimplySun Poland Ltd z siedzibą w Dublinie.
- II. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo do kontroli ich przetwarzania w każdym czasie. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, aczkolwiek jest to niezbędne do realizacji przez Administratora imprezy turystycznej nabywanej przez Klientów.
- III. Dane osobowe Klientów przetwarzane są przez Administratora Danych wyłącznie w zakresie niezbędnym dla realizacji usług oferowanych przez SimplySun Poland Ltd. W szczególności:
 - a) zawarcia i realizacji umowy (świadczenia usług),
 - b) prowadzenia analiz i statystyk oraz na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej
 - c) sprzedaży produktów usług oferowanych przez Organizatora,
 - d) prowadzenia działań marketingowych podejmowanych przez Organizatora, samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami,
 - e) dochodzenia roszczeń,
 - f) archiwizacji
 - g) udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski
 - h) prowadzenia działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa
 - i) spełniania obowiązków prawnych ciążyących na Organizatorze
- IV. Okres przetwarzania danych osobowych Klientów jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który Państwa dane

osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria:

- a) przepisy prawa obligujące do przetwarzania danych przez określony czas,
- b) okres, przez który świadczone są usługi,
- c) okres, który jest niezbędny do ochrony interesów Administratora
- d) okres, na który została udzielona zgoda.

V. Klientowi, który przekazał dane osobowe przysługują następujące prawa względem jego danych:

- a) dostępu do informacji o użytkowniku,
- b) żądania poprawy błędów, nieaktualnych informacji lub braków w informacjach o użytkowniku,
- c) żądania zaprzestania wykorzystywania danych o użytkowniku
- d) żądania usunięcia informacji o użytkowniku z list ofertowych
- e) sprzeciwu wobec zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania
- f) żądania ograniczenia przetwarzania
- g) żądania przeniesienia
- h) wycofania zgody
- i) żądania usunięcia informacji o użytkowniku z naszej dokumentacji,

VI. Aby skontaktować z któregośkolwiek z powyższych praw, należy się skontaktować z Organizatorem pod adresem news@clickando.com lub listownie, wysyłając korespondencję na adres Click & Go, Al. Jeruzolimskie 162, 02-342 Warszawa W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania Państwa danych osobowych przez Organizatora, mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Więcej informacji znajduje się w polityce prywatności <https://pl.clickandgo.com/welcome/polityka-prywatnosci>.

23. Ochrona danych osobowych (B)

Na mocy nowych uregulowań prawnych wprowadzonych w USA i innych krajach linie lotnicze mają obowiązek udostępnienia danych pasażerów agencjom kontroli granicznej. Podobnie wszelkie informacje zawierające dane osobowe Uczestników Imprez, o organizacji podróży mogą być ujawnione władzom celnym i imigracyjnym każdego kraju, który znajduje się w planie podróży.

24. Obowiązki informacyjne Organizatora

- I. Pomoc Uczestnikom jest świadczona pod numerem alarmowym +48 22 29 22 824.
- II. Organizator prowadzi biuro handlowe w Polsce pod adresem korespondencyjnym Aleje Jeruzolimskie 162; 02-342 Warszawa.
- III. Niezbędna pomoc w porozumiewaniu się za pomocą środków elektronicznego porozumiewania się na odległość zostaje zapewniona w recepcji hotelowej.

25. Paszport/Wiza/Wymogi zdrowotne

Każdy Uczestnik (włącznie z niemowlętami) musi posiadać aktualny paszport albo dowód osobisty. Osoby będące obywatelami Państw Członkowskich UE, podróżujące do obsłużanych przez nas destynacji w UE nie muszą posiadać wizy oraz mogą odbywać podróż na podstawie dowodu osobistego. Obywatele innych państw muszą sprawdzić w swoich placówkach dyplomatycznych czy w przypadku ich podróży wiza jest wymagana. Informacje dotyczące paszportu, wizy, szczepień, ochrony zdrowia a także aktualne ostrzeżenia dla podróżujących są dostępne na stronie internetowej <https://polakzagranica.msz.gov.pl/>.

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie się przez Uczestników do uregulowań obowiązujących w danych liniach lotniczych/kraju. Organizator zaleca Uczestnikom zapoznanie się z tymi informacjami. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie się do wymienionych zaleceń i wymogów.

Dla uzyskania opcjonalnych dodatkowych informacji polecamy stronę Zrzeszenia Międzynarodowego Transportu Lotniczego (IATA), www.iatatravelcentre.com.

26. Dodatkowe ważne informacje:

- a) Pokoje promo
Nazwa pokoje promo stosowana jest w dwóch sytuacjach, ale wspólna jest jedna cecha – cena pokoju jest niższa niż zazwyczaj. Określenie może odnosić się do pokoju w promocyjnej cenie, którego wyposażenie jest zbliżone do obowiązującego standardu, ale ma jakiś mankament w postaci np. mniejszej powierzchni, braku balkonu, mniej atrakcyjnego widoku z okna itp. Druga sytuacja to swoista wyprzedaż miejsc hotelowych. Gdy większość pokoi jest już zarezerwowana, właściciele decydują się obniżyć cenę pokoju, by nie stał pusty.
- b) Kategoryzacja obiektów hotelowych
Informujemy, że zarówno na stronie <https://pl.clickandgo.com/>, jak i na dokumentach podróży podajemy kategoryzację obowiązującą w danym kraju. Informujemy, że każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe). W przypadku gdy lokalna kategoria naszym zdaniem znacznie odbiega od rzeczywistego standardu hotelu umieszczamy taką informację w opisie hotelu.
- c) Transfer wahadłowy
Jest to usługa transportu współdzielonego do/z większości lotnisk oraz do/z oficjalnie zarejestrowanych hoteli i apartamentów z naszej oferty i dostępnych podczas dokonywania rezerwacji. Nasi przewoźnicy obsługujący transfery wahadłowe posiadają wyraźnie widoczne i

oznaczone stoisko lub przedstawiciela w terminalu przylotów lotniska – dokładana lokalizacja zostanie podana na dokumentach podróży. Voucher transferowy należy okazać podczas wsiadania do autokaru/busa lub taksówki. W przypadku transferów wahadłowych odjazd autokaru lub busa odbywa się o z góry ustalonej porze, w związku z tym może się okazać, że na odjazd trzeba będzie zaczekać do około 60 minut.

- d) Przed sezonem i po sezonie
W okresie przed- i posezonowym może się zdarzyć, że z powodu niedużej liczby gości lub warunków pogodowych hotel ograniczy ilość oferowanych przez siebie usług, takich jak np. bar na plaży, bar przy basenie, zjeżdźalnie, dodatkowe restauracje.
- e) Depozyt w hotelu
Niektóre hotele wymagają od swoich gości wpłacenia kaucji w gotówce lub zablokowania depozytu na karcie kredytowej jako zabezpieczenia za wyposażenie pokoju, bądź zawartości minibaru.
- f) Doba hotelowa
Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-15.00. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokój do godz. 10.00 w dniu wykwaterowania. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „Data wylotu”, Uczestnicy są kwaterowani są po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „Data wylotu”. Rozpoczęcie świadczeń all inclusive następuje po zameldowaniu w hotelu, po warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku ofert zawierających wyżywienie inne niż formuła all inclusive ilość świadczeń jest równa ilości dób hotelowych.
- g) Dostawki
Dostawki nie należą do stałego wyposażenia pokoju. Muszą być przenośne, by szybko i sprawnie można było je wstawić tam, gdzie są potrzebne. Ma to jednak swoją cenę: mniejszy komfort oraz mniej miejsca w pokoju. Również tapczan lub sofa mogą służyć jako dostawka.
- h) Ogrzewanie/klimatyzacja
Klimatyzacji lub ogrzewania można oczekiwać tylko wtedy, kiedy taka adnotacja znajduje się w opisie oferty. W przypadku gdy instalacje te obsługiwane są centralnie, godziny i okres ich funkcjonowania ustalone są przez poszczególnych hotelarzy. Korzystanie z klimatyzacji/ogrzewania może wiązać się z zakłóceniami akustycznymi. Klimatyzacja/ogrzewanie sterowana centralnie nie zawsze posiada zakres regulacji temperatury w pokoju.
- i) Plaża i sprzęt rekreacyjny
Większość plaż jest ogólnie dostępna i nieodpłatna. Płatne są jednak najczęściej parasole i leżaki. Przy plażach znajdziecie Państwo zwykle wypożyczalnie sprzętu wodnego, szkoły windsurfingu, nurkowania itd. Prosimy pamiętać, iż określenie „plaża piaszczysta” nie jest jednoznaczne z długą, szeroką plażą z białym piaskiem, czyli taką jaką mamy np. w Łebie. W efekcie plaże różnią się dość znacznie pomiędzy krajami - od piaszczystych z żółtym, ale grubszym piaskiem (najczęściej w Grecji) poprzez piaszczyste z dość ciemnym piaskiem (najczęściej w Hiszpanii) do żwirowych (najczęściej w Chorwacji) czy wręcz kamienistych czy skalistych (Lazurowe Wybrzeże, Malta).
- j) Ograniczenia w bagażu podręcznym
Ze względów bezpieczeństwa przepisy międzynarodowe określają, które przedmioty można, a których nie można przewozić w transporcie lotniczym. Dodatkowo istnieją przedmioty, które można przewozić jedynie w bagażu rejestrowanym, a których nie można zabrać ze sobą na pokład samolotu w bagażu podręcznym (kabinowym). Operator kontroli bezpieczeństwa na lotnisku ma prawo zażądać usunięcia z bagażu podręcznego, jak i rejestrowanego każdego przedmiotu, który budzi jego wątpliwość.
Podstawowe zasady dotyczą przewozu płynów. Do bagażu podręcznego można zabrać maksymalnie 1 litr płynów w pojemnikach do 100 ml. Dotyczy to m.in. szamponu, płynu do płukania ust, płynnych balsamów do ciała, napojów, alkoholu. W bagażu podręcznym nie mogą również znaleźć się przedmioty z ostrymi krawędziami, kolcami, czyli takie, które mogą być użyte jako broń. Można natomiast przewozić lekarstwa i akcesoria medyczne potrzebne pasażerowi w podróży.
- k) Zagubienie paszportu lub innych dokumentów
Uczestnik imprezy w związku z kradzieżą lub zagubieniem paszportu lub innych dokumentów niezbędnych do powrotu do kraju jest zobowiązany zgłosić się do najbliższego konsulatu lub ambasady RP na terytorium kraju pobytu. Urzędnicy konsulatami RP zobowiązani są do udzielenia wszelkiej pomocy (łącznie z pomocą finansową i prawną) wszystkim obywatelom RP – w przypadku braku polskiej placówki taką rolę pełnią placówki państw Unii Europejskiej.
- l) Wymagania językowe
W przypadku zagranicznych linii lotniczych obsługa samolotu (stewardesy lub piloci), a także w miejscu trwania imprezy oraz w większości miejsc turystycznych obsługa nie mówi po polsku – ale zazwyczaj można porozumieć się w języku angielskim.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1:

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI NIE JEST MOŻLIWE UŻYCIĘ HIPERŁĄCZA

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

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

Przedsiębiorstwo SimplySun Poland Limited działające pod nazwą handlową Click&Go będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo SimplySun Poland Limited działające pod nazwą handlową Click&Go posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo SimplySun Poland Limited działające pod nazwą handlową Click&Go stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. SimplySun Poland Limited działający pod nazwą handlową Click&Go wykupiło w Europäische Reiseversicherung SA z siedzibą w Monachium działającą poprzez Oddział w Polsce (z siedzibą w Gdańsku przy ul. Chmielnej 101/102) zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem: Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Departament Kultury, Promocji i Turystyki ul. B. Brechta 3, 03-472 Warszawa, tel.: +48 22 597 95 01, fax 48 22 597 95 02, e-mail: dkpit@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności SimplySun Poland Limited działający pod nazwą handlową Click&Go dojdzie do odmowy świadczenia usług.

<https://www.konsument.gov.pl/uploads/werisa%20polska.pdf>

2. Załącznik nr 2: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003