

OGÓLNE WARUNKI PODRÓŻY

Szanowni Klienci,

rejsy oferowane w naszej broszurce są organizowane i przeprowadzane przez firmę MSC Crociere SA z siedzibą w Genewie, Avenue Eugenie Pittard nr 40, 1206 Szwajcaria (w dalszej określonej jako „MSC Rejsy” lub „organizator”). Firma MSC Rejsy jest odpowiedzialna za organizację wszystkich elementów składowych podróży. Firma MSC Rejsy może według własnej oceny udostępnić sprzedaż oferowanych podróży innym zewnętrznym agencjom lub oddziałom (jak np.: firmie MSC Rejsy Sp. z o. o.).

Następujące warunki i wskazówki regulują stosunek umowy pomiędzy Państwem a firmą MSC Rejsy, jako Państwa organizatorem rejsowym. Są one uzupełnieniem ustawowych przepisów ustawy o umowie podróźnej. Proszę przeczytać dokładnie warunki podróży przed Państwa rezerwacją, ponieważ wraz z Państwa rezerwacją uznajecie Państwo te warunki podróży jako wiążące, również w imieniu wszystkich zgłoszonych wraz z Państwem osób.

1. Zawarcie umowy podróźnej.

Rezerwacja może nastąpić w Państwa biurze podróży lub bezpośrednio w firmie MSC Rejsy. Pisemne potwierdzenie nastąpi tak szybko jak będzie to możliwe poprzez przesłanie go do Państwa biura podróży lub do Państwa, jeśli dokonaliście Państwo rezerwacji bezpośrednio MSC Rejsy.

2. Zapłata, dokumenty podróźne.

Cenę podróży należy uiścić przed rozpoczęciem podróży, za wydaniem dokumentów podróźnych i zaświadczenia o zabezpieczeniu. Dokumenty podróźne są z reguły przygotowane dla Państwa na 14 dni przed rozpoczęciem podróży w Państwa biurze podróży. Wraz z dokumentami podróźnymi otrzymują Państwo również zaświadczenie o zabezpieczeniu. Jeśli z powodów czasowych przesłanie oryginalnych dokumentów byłoby już niemożliwe, prześlemy Państwu voucher faksem.

3. Świadczenia, uzgodnienia dodatkowe.

Usługi zawarte w umowie wynikają z opisu usługi w katalogu, jak również z informacji odnoszących się do tej usługi w potwierdzeniu podróźnym. Uzgodnienia dodatkowe (zmiany, uzupełnienia, życzenia specjalne, itd.) są ważne tylko w przypadku wyraźnego potwierdzenia ze strony firmy MSC Rejsy.

Zmiany i różnice pojedynczych usług podróźnych od uzgodnionej treści umowy podróźnej (np. wycieczki rowerowe), które stają się konieczne po zawarciu umowy i nie zostały spowodowane przez firmę MSC Rejsy wbrew dobrej woli, są dozwolone, o ile te zmiany i różnice nie są znaczne i nie wpływają na całościowy obraz zabukowanej podróży.

Roszczenia podróźnego dotyczące gwarancji pozostają nienaruszone, jeśli zmieniona usługa zawiera wady. Zastrzeżone są zmiany numeru kabiny, pomyłki, błędy w druku i sprzedaż przed uzyskaniem potwierdzenia oferty.

4. Usługi lotnicze, czas lotu.

Jeśli firma MSC Rejsy poinformuje o czasie lotu przed przesłaniem biletu lotniczego, jest tu zastrzeżona zmiana ze strony linii lotniczych. Czas lotu powrotnego i przesiadki powinni Państwo potwierdzić najwcześniej na 3 dni przed danym terminem lotu przez dane towarzystwo lotnicze. Firma MSC Rejsy nie odpowiada za opóźnienia i zwłoki w lotach, o ile nie są one zawinione przez firmę MSC Rejsy, również, gdy towarzystwo lotnicze w tym zakresie wykluczyło w sposób skuteczny swoją odpowiedzialność. Jeśli zarezerwują Państwo sami lub przez swoje biuro podróży dodatkowe połączenia lotnicze, proszę zwrócić uwagę na fakt, że w przypadku podanych przy rezerwacji godzin lotów może chodzić o niewiążące godziny lotów i że mogą one zostać zmienione, również krótkoterminowo, z różnych powodów.

5. Osoba zastępcza.

Jeśli nie możecie Państwo sami wziąć udziału w podróży mają Państwo możliwość wskazania osoby zastępczej. Firma MSC Rejsy naliczy za tą zmianę opłatę w wysokości 25,- za osobę. Jeśli zmiana osoby będzie wiązała się z dodatkowymi kosztami, prosimy o zrozumienie, jeśli będziemy musieli obciążyć Państwa tymi kosztami. Jeśli bilet lotniczy jest już wystawiony, towarzystwo lotnicze nalicza za zmianę nazwiska opłatę w wysokości około 100 € za osobę. W pojedynczych przypadkach może zostać naliczone, w zależności od taryfy, aż do 100% kosztów przelotu.

6. Odstąpienie od umowy przez klienta, zmiana rezerwacji.

Wszystkie oferty specjalne typu MIXX, PACK, X itp. oraz oferty z lotami liniowymi podlegają szczególnym zasadom. W ofertach takich wszelkie zmiany, poprawki lub rezygnacja podlegają bardzo wysokim kosztom, które mogą sięgać nawet do 100% kwoty rezerwacji. Koszty sprawdzane są na bieżąco i aktualne są tylko i wyłącznie w momencie sprawdzania. W przypadku powyższych ofert nie istnieje możliwość zmiany trasy ani dat (jedynie całkowita anulacja ze 100% kosztami i nowa rezerwacja po aktualnie dostępnej cenie).

Są Państwo upoważnieni do umowy podróźnej w każdej chwili przed rozpoczęciem podróży. Miarodajny jest tu termin wpływu oświadczenia o odstąpieniu w firmie MSC Rejsy. Zaleca się przesłanie oświadczenia listem poleconym. W przypadku odstąpienia od umowy firmie MSC Rejsy ma prawo do odpowiedniego odszkodowania. Firma MSC Rejsy może naliczyć konkretnie odszkodowanie lub może dochodzić ryczałtowego odszkodowania.

Przy uwzględnieniu zaoszczędzonych nakładów i możliwego dochodu uzyskanego z innego zastosowania usługi podróży, ryczałtowe odszkodowanie wynosi za osobę:

- do 50 dni przed rozpoczęciem podróży 4 % (co najmniej 50,-)
 - do 30 dnia przed rozpoczęciem podróży 10 %,
 - do 22 dnia przed rozpoczęciem podróży 30 %,
 - do 15 dnia przed rozpoczęciem podróży 50 %,
 - od 14 dnia przed rozpoczęciem podróży 75 %,
 - w dniu rozpoczęcia podróży lub w przypadku nie wzięcia udziału w podróży (No-Show) 100 %
- danej uzgodnionej ceny za pasażera lub łącznej ceny podróży.

Niezależnie od momentu odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem podróży, należy pokryć koszty przelotu w 100 procentach, ponieważ w każdym przypadku firma MSC Rejsy musi zwrócić te koszty liniom lotniczym.

Miarodajny do naliczenia odszkodowania jest termin rozpoczęcia pierwszej usługi umownej. Oczywiście mają Państwo możliwość udokumentowania, że firma MSC Rejsy poniosła niższą szkodę. Po rozpoczęciu podróży odstąpienie od umowy nie jest już możliwe. W takim wypadku należy uiścić całą cenę podróży. Jeśli na życzenie klienta po zawarciu umowy zostaną dokonane zmiany i zmiany rezerwacji, firma MSC Rejsy jest upoważniona do naliczenia opłaty za zmianę rezerwacji w wysokości 25,- za osobę lub w wysokości rzeczywistych powstałych kosztów dodatkowych. Zmiana rezerwacji jest możliwa tylko do 50 dnia przed rozpoczęciem podróży. Życzenia dotyczące zmiany rezerwacji w terminie późniejszym – o ile przeprowadzenie tych zmian jest w ogóle jeszcze możliwe – mogą nastąpić tylko po odstąpieniu od umowy podróży na podstawie powyżej wskazanych warunków i ponownym zgłoszeniu. Nie obowiązuje to w przypadku życzeń dotyczących zmiany rezerwacji, które powodują nieznaczne koszty.

7. Odstąpienie od umowy ze strony organizatora.

Firma MSC Rejsy jest upoważniona do odstąpienia od umowy, jeśli określona w opisie usługi minimalna liczba uczestników nie została osiągnięta. Odstąpienie od umowy może nastąpić najdalej na 4 tygodnie przed rozpoczęciem podróży. Bezwzględnie otrzymają Państwo zwrot już uiszczonych płatności. Dodatkowo zostaną Państwu zwrócone ewentualne koszty powstałe w skutek rezerwacji, o ile nie skorzystają Państwo z oferty zastępczej.

8. Spełnienie umownie zapewnionych świadczeń, gwarancja, wypowiedzenie.

Jeśli z Państwa punktu widzenia podróż obarczona jest wadami, proszę się natychmiast zwrócić do Państwa kierownictwa podróży.

a) Spełnienie umownie zapewnionych świadczeń, obniżenie ceny.

Jeśli podróż nie zostanie spełniona zgodnie z umową, mogą Państwo wymagać spełnienia umownie zapewnionych świadczeń. Firma MSC Rejsy może odmówić spełnienia umownie zapewnionych świadczeń, jeśli będzie to wymagało niestosunkowo dużych nakładów. Spełnienie umownie zapewnionych świadczeń jest również dopuszczalne w ten sposób, że firma MSC Rejsy zaoferuje świadczenie usługi równowartościowej. Prawo do samodzielnego spełnienia umownie zapewnionych świadczeń istnieje dopiero wtedy, gdy firma MSC Rejsy po upływie odpowiedniego terminu nie spełni umownie zapewnionych świadczeń, lub, gdy spełnienie umownie zapewnionych świadczeń nie jest możliwe lub, gdy odmówimy spełnienia umownie zapewnionych świadczeń. Jest to również możliwe, gdy samodzielnego spełnienia umownie zapewnionych świadczeń jest uzasadnione szczególnym interesem klienta. Na czas występowania wady klient może dochodzić obniżenia ceny podróży, gdy mimo zgłoszenia wady usługa podróżna lub zaoferowana usługa zastępcza nie zostanie spełniona zgodnie z umową.

b) Wypowiedzenie umowy.

Jeśli podróż zostanie w znacznym stopniu zakłócona poprzez wady, mają Państwo prawo do wypowiedzenia umowy podróży przy uwzględnieniu warunków dotyczących samodzielnego spełnienia umownie zapewnionych świadczeń podanych w punkcie a). To samo obowiązuje, gdy w skutek znacznej wady, z ważnego powodu, widocznego również dla firmy MSC Rejsy, nie można wymagać od Państwa kontynuowania podróży. Zalecana jest pisemna forma wypowiedzenia. W przypadku uzasadnionego wypowiedzenia klient jest winny organizatorowi tą część ceny podróży, która dotyczy świadczeń, z których klient skorzystał, o ile usługi te były w jego interesie.

c) Odszkodowanie.

Niezależnie od obniżenia ceny lub wypowiedzenia umowy, mogą Państwo dochodzić odszkodowania z tytułu niespełnienia usługi, chyba, że wada podróży polegała na okolicznościach, za które nie odpowiada firma MSC Rejsy.

Za zakłócenia w usłudze powiązanej z usługami, które wyraźnie zostały oznaczone jako usługi obce a firma MSC Rejsy wyłącznie pośredniczy w nich (wycieczki w danym kraju, samochody do wynajęcia, itd.), firma MSC nie odpowiada również wtedy, gdy nasze kierownictwo podróży bierze w nich udział.

9. Ograniczenie odpowiedzialności.

Umowna odpowiedzialność firmy MSC Rejsy za szkody, która nie jest szkodą na ciele, ogranicza się do trzykrotnej ceny podróży,

- o ile szkoda poniesiona przez klienta nie została spowodowana celowo lub nie wynika z rażącego zaniedbania, lub,
- o ile firma MSC Rejsy jest odpowiedzialna za szkody powstałe u podróżnego z powodu zawinięcia podmiotu odpowiedzialnego za usługę.

Firma MSC Rejsy odpowiada za wszystkie przeciw niej skierowane roszczenia o odszkodowanie wynikające z czynu niedozwolonego, które nie bazują na rażącym zaniedbaniu lub nie są spowodowane celowo, w przypadku szkód materialnych do kwoty 4.100,-. Jeśli trzykrotność ceny podróży przekracza tę kwotę, odpowiedzialność za szkody materialne ogranicza się do wysokości trzykrotnej ceny podróży. Najwyższe kwoty odpowiedzialności obowiązują za osobę i za podróż.

Firma MSC Rejsy nie ponosi odpowiedzialności za wady usługi w związku z usługami, które są usługami obcymi i w których załatwieniu organizator tylko pośredniczył (np. imprezy sportowe, wyjścia do teatru, na wystawy, itd.) a które zostały wyraźnie zdefiniowane jako usługi obce w ofercie podróży.

Daleko idące ograniczenia odpowiedzialności na podstawie przepisów prawnych, międzynarodowych porozumień lub odnoszących się do nich przepisów prawnych, zgodnie z którymi roszczenie dotyczące odszkodowania powstaje lub jest możliwe do dochodzenia tylko w określonych warunkach lub przy ograniczeniach, lub przy konkretnych warunkach jest wykluczone, nie zostają przez to naruszone. Jeśli te przepisy mają zastosowanie w stosunku do usługi świadczonej przez dany podmiot za nie odpowiedzialny, również firma MSC Rejsy może się na nie powołać.

Nasza odpowiedzialność, zgodnie z 2. zmienioną ustawą morską pozostaje tu nienaruszona.

Firma MSC Rejsy nie odpowiada za przedmioty wartościowe podróжного (pieniądzem dokumenty, biżuterię, itd.), które nie są przechowywane przez klienta bezpiecznie w sejfie kabiny.

Zarówno kierownictwo podróży, jak i podmioty odpowiedzialne za usługi nie są upoważnione do uznawania jakichkolwiek roszczeń klienta w stosunku do firmy MSC

Rejsy.

10. Wykluczenie, przedawnienie roszczeń, cesja.

Niezależnie od zgłoszenia wad na miejscu muszą Państwo dochodzić ewentualnych roszczeń z powodu niezgodnej z umową realizacji usługi podróжной (obniżenie ceny lub odszkodowanie) lub roszczenia wynikającego z czynu niedozwolonego, w terminie jednego miesiąca od umownie przewidzianego terminu zakończenia podróży bezpośrednio u agenta firmy MSC Rejsy Sp. z o. o., Neumarkter Str. 63; 81673 Monachium. Biura podróży nie są upoważnione do przyjmowania zgłoszenia roszczenia.

Umowne roszczenia ulegają przedawnieniu po dwunastu miesiącach od umownie ustalonego terminu zakończenia podróży. Jeśli klient zgłosił takie roszczenia w terminie a pomiędzy klientem a firmą MSC Rejsy toczą się negocjacje dotyczące roszczenia lub okoliczności uzasadniających roszczenie, przedawnienie zostaje wstrzymane aż do momentu, gdy albo klient albo firma MSC Rejsy odmówi kontynuowania negocjacji. Przedawnienie następuje najwcześniej po 3 miesiącach od zakończenia zawieszenia.

Roszczenia dotyczące niedozwolonego działania, w szczególności śmierci lub uszkodzenia na ciele, ulegają przedawnieniu po 3 latach.

Cesja roszczeń przeciwko firmie MSC Rejsy jest wykluczona.

11. Obowiązki współdziałania.

Klient jest zobowiązany sprawdzić wszystkie wydawane mu dokumenty podróжные pod względem ich poprawności i kompletności, a w szczególności kartę pokładową, bony hotelowe i lotnicze. Klient ma obowiązek natychmiast poinformować o ewentualnych nieprawidłowościach i powinien przechowywać dokumenty z należytą starannością.

Klient jest zobowiązany do współdziałania w przypadku wystąpienia wad w usłudze w ramach przepisów prawnych tak, aby uniknąć ewentualnych szkód lub ograniczyć je tak bardzo, jak jest to możliwe. Klient jest w szczególności zobowiązany do zgłoszenia reklamacji natychmiast firmie MSC Rejsy lub kierownictwu podróży / przedstawicielstwu na miejscu. Firma MSC Rejsy lub kierownictwo podróży jest ma obowiązek spełnić umownie zapewnione świadczenia, o ile jest to możliwe. Jeśli klient zaniecha z własnej winy zgłoszenia wady, jego prawo do obniżenia ceny lub odszkodowania nie obowiązuje.

12. Postanowienia paszportowe, wizowe i ochrony zdrowia.

Firma MSC Rejsy poinformuje przed rozpoczęciem podróży obywateli państwa, w którym oferowana jest podróż, o przepisach paszportowych, wizowych i przepisach odnośnie ochrony zdrowia, oraz o ich ewentualnych zmianach. Przypadki szczególne, jak podwójne obywatelstwo, nie podlegają temu obowiązkowi. W przypadku obywateli innych krajów informacji udziela odpowiedni konsulat. Klient jest zobowiązany podać fakt, iż posiada inne niż niemieckie obywatelstwo.

Klient sam odpowiada za dotrzymanie wszelkich formalności niezbędnych do przeprowadzenia podróży. Wszelkie wady, w szczególności uiszczenie kosztów rezygnacji, które wynikną z niedotrzymania tych przepisów, obciążają klienta, chyba, że zostały one spowodowane fałszywymi informacjami bądź ich brakiem z winy firmy MSC Rejsy.

Firma MSC Rejsy nie przejmuje odpowiedzialności za terminowe otrzymanie i dostarczenie koniecznych wiz przez dane przedstawicielstwo dyplomatyczne, jeśli klient zlecił organizatorowi ich załatwienie, chyba, że organizator ponosi winę za opóźnienie.

Zaleca się, zasięgnięcie na czas informacji odnośnie ochrony przed zakażeniem i szczepień, jak również innych środków profilaktyki i ewentualnie zasięgnięcie porady lekarskiej w przypadku zakrzepów i innych zagrożeń zdrowotnych.

Wskazuje się na ogólne informacje, w szczególności urzędów zdrowia, podróży medycznych punktów informacyjnych lub Centrali federalnej ds. uświadomienia zdrowotnego.

13. Ubezpieczenie podróże.

Umowa podróżna nie zawiera żadnych ubezpieczeń podróży. Firma MSC Rejsy zaleca, dla Państwa bezpieczeństwa, zawarcie ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od umowy podróżnej, jak również innych ubezpieczeń (ubezpieczenie z tytułu przerwania podróży, wypadkowe, chorobowe, ubezpieczeni bagażu oraz podróże ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej). Firma MSC Rejsy zawarła na korzystnych warunkach umowę ramową z towarzystwem ubezpieczeniowym europ assistance.

W przypadku zawarcia umowy ubezpieczeniowej za pośrednictwem firmy MSC Rejsy stosunek umowy ubezpieczeniowej zachodzi wyłącznie pomiędzy Państwem a towarzystwem ubezpieczeniowym. Państwa obowiązkiem jest, aby wypełnić obowiązki wynikające z umowy ubezpieczeniowej i aby dochodzić Państwa praw z tego tytułu w stosunku do ubezpieczyciela.

W przypadku wystąpienia szkody, należy natychmiast powiadomić towarzystwo europ assistance. Firma MSC Rejsy nie zajmuje się regulacją szkód.

14. Nieskuteczność jednego warunku podróży.

Jeśli jeden z powyższych warunków stanie się nieskuteczny lub niedozwolony, nie będzie to miało żadnego wpływu na skuteczność pozostałych warunków podróży.

15. Sąd właściwy.

Sądem właściwym dla firmy MSC Rejsy (tzn. MSC Crociere S.A.) jest Monachium.

Sądem właściwym dla partnerów umowy firmy MSC Rejsy, którzy nie posiadają w kraju ogólnego sądu właściwego, jak również dla stron procesu sądowego, które po zawarciu umowy zmieniły swoje miejsce zamieszkania lub stałego pobytu poza obszar obowiązywania tego prawa, lub, jeśli ich miejsce zamieszkania lub stałego pobytu nie jest znane w momencie wniesienia powództwa, jak również w przypadku, gdy partnerem umowy firmy MSC Rejsy jest handlowiec, sądem właściwym jest Monachium.

Firma MSC Rejsy może na życzenie klienta sporządzić dodatkowe ubezpieczenie w Towarzystwie Ubezpieczeniowym „Europ Assistance”. W takim wypadku pasażer ubezpieczony powinien liczyć się z następującymi kosztami:

Koszt składek firmy MSC Rejsy za administrację ubezpieczenia Europ Assistance

Wartość podróży w euro	Koszt składki na osobę w euro
do 800,00	18,00
od 800,01 do 1.300,00	29,00
od 1.300,01 do 1.850,00	35,00
od 1.850,01 do 2.350,00	41,00
od 2.350,01 do 3.400,00	49,00
od 3.400,01 do 5.200,00	65,00
od 5.200,01 do 7.750,00	96,00

Powyższe warunki dotyczą także organizatora COSTA