

1. Sprawy ogólne

Stroną umowy jest HHD AG, Glattbrugg, Szwajcaria (zwana dalej również "HHD").

Rezerwując kwatery wakacyjną, podróżny akceptuje następujący Regulamin. Stanowi on uzupełnienie przepisów regulujących wynajem apartamentów i domów wakacyjnych.

2. Zawarcie umowy

2.1. Rezerwacji można dokonać pisemnie, telefonicznie, poprzez e-mail lub online. Dokonanie rezerwacji jest równoznaczne z zawarciem umowy z HHD. Elektroniczne potwierdzenie odbioru przez HHD nie stanowi na tym etapie potwierdzenia przyjęcia zlecenia rezerwacji.

Zakres i charakter usług, które mają być świadczone przez HHD w ramach umowy o świadczenie usług turystycznych jest określony w broszurze HHD oraz informacjach uzupełniających HHD przekazanych podróżnemu w momencie rezerwacji.

2.2. Umowa o świadczenie usług turystycznych między podróżnym a HHD wchodzi w życie po wydaniu pisemnego potwierdzenia rezerwacji, co nastąpi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 7 dni. Jeżeli osoba dokonująca rezerwacji rejestruje innych podróżnych, osoba ta odpowiada za ich zobowiązania umowne w takim samym zakresie, jak za swoje własne. Regulamin obowiązuje wszystkich podróżnych.

2.3. Jeśli potwierdzenie wykupienia kwatery wakacyjnej różni się od treści rezerwacji, uznaje się, że jest to nowa oferta HHD, która jest wiążąca dla HHD przez okres 10 dni. Umowa zostaje zawarta na podstawie nowej oferty, pod warunkiem, że HHD wyraźnie zaznaczyła zmianę w nowej ofercie i wypełniła swoje obowiązki informacyjne przed zawarciem umowy, a podróżny potwierdził swoją zgodę lub wpłacił zaliczkę w okresie związania HHD ofertą.

2.4. Zwracamy uwagę, że zgodnie z przepisami ustawowymi Szwajcarskiego Kodeksu Zobowiązań (art. 40c lit. a OR) podróżnemu nie przysługują prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie oferowanych usług. **Obowiązują ustawowe prawa dotyczące odstąpienia od umowy i unieważnienia umowy (patrz również punkt 6. Odstąpienie od umowy/odszkodowanie/podróżni zastępczy).**

Zastrzegamy sobie prawo do poprawiania oczywistych błędów, np. błędów drukarskich, obliczeniowych lub błędów atrybucji w Internecie.

2.5. Zabrania się przekazywania domów i apartamentów wakacyjnych należących do HHD do użytku innym osobom, zarówno za opłatą, jak i bezpłatnie, nie wolno ich również reklamować jako organizator podając własne ceny.

2.6. Przyjmujemy dodatkowe prośby klientów w momencie rezerwacji. Należy jednak pamiętać, że HHD nie może zagwarantować ich spełnienia. Specjalne życzenia, rezerwacje uzależnione od spełnienia określonych warunków i dodatkowe umowy ustne są wiążące tylko wtedy, gdy zostaną potwierdzone przez HHD na piśmie.

2.7. W przypadkach, w których HHD działa jedynie jako pośrednik w rezerwacji usług u usługodawców zewnętrznych, zastosowanie mają warunki handlowe i

warunki odstąpienia od umowy odpowiednich usługodawców.

3. Płatności/dokumenty podróży/odstąpienie w przypadku zwłoki w płatności

3.1. Zaliczka wynosi 20% wartości rezerwacji. Opłatę należy uiścić natychmiast po otrzymaniu potwierdzenia umowy rezerwacji. Pozostałą część należy wpłacić na 4 tygodnie przed rozpoczęciem pobytu. Jeśli rezerwacja zostanie dokonana w ciągu 4 tygodni od rozpoczęcia podróży, pełna wpłata jest należna natychmiast.

3.2. Pełne dokumenty podróży zostaną dostarczone podróżnemu w odpowiednim czasie.

3.3. Jeżeli zaliczka lub pozostała część płatności nie zostaną wpłacone w uzgodnionych terminach oraz jeśli nie będzie to naruszać żadnych praw podróżnego, jesteśmy uprawnieni do odstąpienia od umowy o świadczenie usług turystycznych po wystaniu upomnienia i wyznaczeniu terminu, w którym należy dokonać płatności, oraz do obciążenia podróżnego kosztami odstąpienia od umowy zgodnie z niniejszymi warunkami świadczenia usług turystycznych (punkt 6.2.).

4. Specjalne warunki i uwagi

4.1. Oferowane przez nas usługi z reguły nie są dostosowane do potrzeb **osób o ograniczonej sprawności ruchowej**. Chętnie jednak doradzimy podróżnemu osobiście w indywidualnych przypadkach.

4.2. Koszty dodatkowe na miejscu
Koszty stałe (tj. obowiązkowe koszty dodatkowe), które należy uiścić w każdym przypadku, są wliczone w cenę rezerwacji zgodnie z obowiązującymi normami lub orzecznictwem. Koszty zmienne, które zależą od liczby osób (w tym dzieci w wieku od 2 lat), składu grupy podróżnych lub od zużycia (np. opłata klimatyczna, energia elektryczna, gaz, ogrzewanie, drewno opałowe, woda, pranie itp.), są częściowo pokrywane w miejscu wypoczynku w zależności od faktycznego wykorzystania (np. wypłacane posiadaczowi kluczy lub właścicielowi). Z reguły płatność odbywa się gotówką.

4.3. Przy przekazywaniu kluczy może być wymagane wpłacenie **kaucji** w odpowiedniej wysokości. Kaucja jest zwykle wpłacana w gotówce. Jeśli akceptowane są karty kredytowe, jest to zaznaczone w opisie.

Kaucja zostanie zwrócona na miejscu po prawidłowym przekazaniu zwrotnym nieruchomości wakacyjnej. W niektórych przypadkach kaucja może zostać zwrócona przelewem dopiero po wyjeździe podróżnych.

Zwrot kaucji nie ma wpływu na jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze właściciela nieruchomości.

Kaucja, obsługa kaucji i uregulowanie kosztów dodatkowych na miejscu nie stanowią części umowy o świadczenie usług turystycznych z HHD.

4.4. Wszelkie informacje podane w opisie wycieczki na temat **opłaty klimatycznej** należy w poszczególnych lokalizacjach mogą być przybliżone, ponieważ opłaty lokalne są regularnie aktualizowane. W zależności od lokalizacji koszty mogą wynosić od ok. 0,50 do 7,00 CHF/EURO za osobę/dzień (ze zniżką dla dzieci). Dokładną wysokość kwoty można znaleźć w potwierdzeniu rezerwacji.

4.5. Sprzątanie wynajmowanych nieruchomości

Sprzątanie podstawowe przeprowadza podróżny jako klient, niezależnie od sprzątania końcowego wykonywanego w danej nieruchomości. Podstawowe sprzątanie obejmuje sprzątnięcie aneksu kuchennego lub podobnej przestrzeni, zmycie i uprzątnięcie naczyń, usunięcie resztek jedzenia i wszystkich odpadów, zdjęcie pościeli oraz zamiecenie lub odkurzenie wszystkich pomieszczeń, tak aby nieruchomości wakacyjnej mogła zostać przekazana w stanie czystym i schludnym.

Sprzątanie końcowe obejmuje dokładne sprzątnięcie kuchni/ankesu kuchennego, wanny/prysznic/WC oraz mycie podłóg. W niektórych obiektach podróżni mają możliwość samodzielnego posprzątania apartamentu/domu wakacyjnego lub zlecenia sprzątania osobom trzecim (np. posiadaczowi kluczy) w zamian za opłatę w podanej wysokości. Informacje na ten temat można znaleźć w opisie danej nieruchomości.

4.6. W opisie nieruchomości wakacyjnej znajduje się informacja, czy **pościel, ręczniki do rąk i ściereczki kuchenne** są zapewnione, czy należy je zabrać ze sobą lub można/należy wypożyczyć je na miejscu. Odpowiednie informacje są również przekazywane w momencie rezerwacji lub wraz z potwierdzeniem wykupienia wycieczki.

4.7. Jeśli **istnieje możliwość zamówienia dodatkowych łóżek lub łóżeczek dziecięcych** (dla dzieci do 2 lat), odpowiednie informacje można znaleźć w opisie nieruchomości wakacyjnej. Należy zwrócić uwagę na to, czy łóżeczko dziecięce zostało wliczone do maksymalnej dopuszczalnej liczby gości, czy też w związku z tym w nieruchomości może zostać zakwaterowana kolejna osoba.

4.8. Zwierzęta domowe
W opisie nieruchomości znajduje się informacja, czy **zwierzęta domowe** (zazwyczaj tylko psy lub koty) są akceptowane, a jeśli tak, to ile i jakiej wielkości. We wszystkich przypadkach wszelkie przywiezione zwierzęta domowe muszą być uwzględnione w rezerwacji, wraz ze szczegółami dotyczącymi ich gatunku/rasy i wielkości.

Jeśli zwierzęta nie są akceptowane w nieruchomości wakacyjnej, nie oznacza to, że zwierzęta nigdy nie były obecne w nieruchomości lub że zwierzęta nie są trzymane w bezpośrednim sąsiedztwie. Ani HHD, ani właściciel nieruchomości wakacyjnych nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za reakcje alergiczne lub astmatyczne wywołane przez zwierzęta, które wcześniej przebywały lub obecnie przebywają w obiektach wakacyjnych.

Jeśli zwierzęta są akceptowane, w kompleksach/nieruchomościach wakacyjnych muszą być ściśle przestrzegane wszystkie przepisy prawa i przepisy lokalne dotyczące trzymania i przywożenia psów i kotów.

Jeśli zwierzęta zostaną przywiezione bez pozwolenia, HHD może zażądać ich usunięcia. Powyższe nie ma wpływu na **prawo do rozwiązania umowy**, do którego HHD jest uprawniona zgodnie z punktem 7.

4.9. **Naczynia i sztuczce** znajdujące się w domach/apartamentach wakacyjnych są zazwyczaj kompletne, a ich ilość wystarczająca dla liczby osób objętych rezerwacją. Techniczne urządzenia gospodarstwa domowego, takie jak piekarnik,

kuchenka mikrofalowa, zmywarka, ekspres do kawy czy pralka, są dostępne tylko wtedy, gdy jest to wyraźnie zaznaczone w opisie.

4.10. Ogrzewanie/możliwość ogrzewania

Ogrzewanie nie zawsze jest zapewnione w apartamentach i domach wakacyjnych w typowo letnich kurortach, zwłaszcza w bardziej południowych lokalizacjach. Centralne ogrzewanie lub piece/kominki gazowe, elektryczne, naftowe lub opalane drewnem/pelletem są zazwyczaj obsługiwane przez gości. Informacje o tym, jak obsługiwać urządzenia grzewcze, są przekazywane na miejscu.

4.11. Telewizor/Odbiór telewizji

Telewizor w opisie nieruchomości oznacza telewizor kolorowy. Jeśli możliwy jest dostęp do różnych kanałów telewizyjnych (zwykle w różnych językach) za pośrednictwem satelity lub łącza kablowego, zostanie to oznaczone w tekście jako "telewizja satelitarna" lub "telewizja kablowa".

4.12. **Internet/WLAN/Wi-Fi** są dostępne tylko wtedy, gdy jest to wyraźnie zaznaczone w opisie. Nie udzielamy żadnej gwarancji stałej dostępności, szybkości, kompatybilności ani bezpieczeństwa połączeń internetowych/WLAN/Wi-Fi. W związku z tym należy zapewnić odpowiedzialną ochronę swoich urządzeń końcowych.

Ilość dostępnych do zużycia danych może być ograniczona. Ponadto sieci Internet/WLAN/Wi-Fi dostępne w obiektach wakacyjnych nie są z zasady przeznaczone do użytku biznesowego lub podobnego. Jeśli potrzebny jest określony poziom wydajności sieci, zalecamy wcześniejsze wysłanie odpowiedzi prośby.

Korzystanie z Internetu/WLAN/Wi-Fi odbywa się na własne ryzyko. Podczas korzystania z Internetu/WLAN/Wi-Fi należy przestrzegać obowiązujących przepisów. W szczególności podróżny jest również zobowiązany do poinformowania innych podróżnych (w tym osób niepełnoletnich) o konieczności przestrzegania obowiązujących przepisów prawa oraz przeprowadzenia odpowiednich sprawdzeń. W przypadku zawinionego naruszenia zobowiązań wynikających z niniejszego punktu, podróżny zwołni nas z odpowiedzialności za wszelkie związane z tym roszczenia osób trzecich.

4.13. Jeśli w opisie uwzględniono **meble ogrodowe/tarasowe** (meble), nie musi to oznaczać, że zostało ogrodowe będzie zapewnione dla każdej osoby. Dotyczy to również **leżaków**, które często dostępne są w ograniczonej ilości. Ze względu na higienicznych wielu właścicieli nie zapewnia poduszek na leżaki. Leżaki i parasole są dostępne tylko, jeśli zostały wymienione w opisie obiektu.

4.14. W opisie obiektu wakacyjnego znajduje się informacja, czy **basen** jest dostępny w domu wakacyjnym, czy w kompleksie wypoczynkowym, zazwyczaj ze wskazaniem ogólnych, sezonowych i, w stosownych przypadkach, codziennych godzin otwarcia. Zasady korzystania z basenów (np. obowiązkowe czepki pływackie) muszą być zawsze przestrzegane.

4.15. Obowiązek dochowania należytej staranności

Jako strona umowy podróżny jest uprawniony do korzystania z nieruchomości wakacyjnej, w tym z mebli i przedmiotów gospodarstwa domowego (zakres użytkowania znajduje się w umowie

rezewacji). Podróżny jest zobowiązany do obchodzenia się z nieruchomością wakacyjną, jej wyposażeniem i wszelkimi udogodzeniami wspólnymi z zachowaniem największej możliwej staranności. Podróżny jest również zobowiązany do naprawienia wszelkich szkód powstałych w okresie użytkowania z jego własnej winy lub z winy osób towarzyszących lub gości. Koszty naprawy ewentualnych szkód mogą zostać potrącone z kaucji.

4.16. Nie wolno wносить ani używać (łądować) przedmiotów powodujących duże obciążenie sieci, takich jak klimatyzatory, małe baseny, rowery elektryczne, samochody elektryczne itp., chyba że w opisie obiektu wakacyjnego zaznaczono inaczej.

4.17. W niektórych dużych kompleksach wypoczynkowych może być wymagane noszenie elementu potwierdzającego tożsamość gościa, takiego jak opaska na rękę. Należy to uznać za dopuszczalne z organizacyjnego punktu widzenia. Umożliwia to przeprowadzenie kontroli bezpieczeństwa w celu zapewnienia bezpieczeństwa gościom w kompleksie.

4.18. Nieruchomość wakacyjna nie może być zajmowana i użytkowana przez więcej osób niż wskazano w opisie i uzgodniono w potwierdzeniu rezerwacji przez HHD. O ile nie uzgodniono inaczej i nie zostało to potwierdzone przez HHD, określona **maksymalna liczba osób obejmuje również dzieci i niemowlęta.**

Nadmierne obłożenie uprawnia HHD do ponownego obliczenia proporcjonalnej ceny pobytu wraz z wszelkimi kosztami dodatkowymi. Powyższe nie ma wpływu na prawo HHD do **wypowiedzenia umowy** zgodnie z punktem 7.

4.19. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania operatorów infrastruktury wymienionej w opisie, potwierdzeniu rezerwacji i innych dokumentach (środki transportu, sklepy, restauracje, obiekty sportowe, publiczne plaże i dostępne na nich obiekty itp.). Operatorzy ci podejmują własne decyzje dotyczące godzin pracy itp. lub są zobowiązani do przestrzegania oficjalnych przepisów. To samo dotyczy publicznych i prywatnych przedsiębiorstw użyteczności publicznej (takich jak dostawcy wody i energii elektrycznej). Informacje dotyczące warunków klimatycznych również nie są gwarantowane. Powyższe nie ma wpływu na żadne z naszych obowiązków w zakresie udzielania wyjaśnień, porad i dochowania należytej staranności.

4.20. Oferty specjalne

W przypadku ofert specjalnych, takich jak "3 za 2" lub "7 za 5", procentowych obniżek cen, promocji takich jak zniżki za wcześniejszą rezerwację lub oferty specjalne dla rodzin i seniorów, może być konieczne opłacenie zmiennych kosztów dodatkowych za cały czas pobytu.

4.21. **Czas przyjazdu** to zazwyczaj godziny między 16.00 a 19.00 w zaplanowanym dniu przyjazdu. Jeśli podczas podróży wystąpią opóźnienia i istnieje prawdopodobieństwo, że podróżny dotrze na miejsce późno, należy poinformować o tym posiadacza kluczy z odpowiednim wyprzedzeniem. Posiadacz kluczy dąży do wszelkich starań, aby zapewnić podróżnemu możliwość wejścia na teren nieruchomości później (ewentualnie za opłatą). Nie można jednak tego zagwarantować. Jeśli godziny przyjazdu różnią się od podanych powyżej, informacja na ten temat znajduje się w dokumentach podróży.

4.22. **Po przyjeździe** prosimy o okazanie posiadaczowi kluczy lub właścicielowi nieruchomości dokumentów podróży lub numeru rezerwacji/potwierdzenia rezerwacji, otrzymanych w wiadomości e-mail.

Miejscem przekazania kluczy po przyjeździe lub przy wyjeździe niekoniecznie musi być dom wakacyjny lub miejsce wypoczynku. W szczycie sezonu w miejscach przekazania kluczy może być konieczne oczekiwanie.

4.23. Ze **względów** organizacyjnych często nie ma możliwości ustalenia **dnia przyjazdu różniących się** od daty określonej w potwierdzeniu wykupienia rezerwacji. W każdym przypadku o takie zmiany należy wnioskować za pośrednictwem HHD. Jeśli możliwy będzie alternatywny dzień przyjazdu, HHD potwierdzi to na piśmie.

4.24. Jeśli podróżny nie będzie mógł zająć nieruchomości zgodnie z ustaleniami, np. z powodu dużego natężenia ruchu lub z przyczyn osobistych, a w miejscu docelowym lub w jego bezpośrednim sąsiedztwie nie wystąpią niemożliwe do uniknięcia wyjątkowe okoliczności, które znacząco utrudniają ukończenie podróży lub transport do miejsca docelowego (jak wyjaśniono w punkcie 6), podróżny będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania na rzecz HHD zgodnie z punktem 6. To samo dotyczy sytuacji, w której podróżny zwolni nieruchomości przed czasem.

4.25. W **dniu wyjazdu** nieruchomości wakacyjne muszą zostać opuszczone najpóźniej do godziny 10:00, zgodnie z informacjami zawartymi w potwierdzeniu wykupienia rezerwacji. Muszą one zostać posprzątane zgodnie z informacjami zawartymi w potwierdzeniu wykupienia rezerwacji lub zgodnie z punktem 4.5 i przekazane w takim samym nienagannym stanie, jaki stwierdzono po przyjeździe. Wszelkie informacje na temat innych godzin wyjazdu znajdują się w dokumentach podróży.

5. Zmiany postanowień umownych przed rozpoczęciem podróży

HHD jest uprawniona do zmiany charakteru usług turystycznych, która **nie ma wpływu na cenę rezerwacji** przed rozpoczęciem realizacji umowy, pod warunkiem, że takie zmiany są nieistotne i nie wpływają negatywnie na rodzaj zakwaterowania oraz nie zostały dokonane z naruszeniem dobrej wiary. Klient zostanie niezwłocznie poinformowany w formie pisemnej (w razie potrzeby również za pośrednictwem poczty elektronicznej), jak tylko przyczyna zmiany będzie znana.

W przypadku istotnej zmiany umowy podróżny ma prawo do zaakceptowania zmiany lub bezpłatnego odstąpienia od umowy w terminie ustalonym przez nas w momencie powiadomienia lub zarezerwowania oferty alternatywnej, jeśli została ona przez nas zaoferowana. Jeżeli podróżny nie zaakceptuje oficjalnej zmiany w wyznaczonym przez nas terminie, ofertę zmiany treści umowy uważa się za przyjętą. Powyższe pozostaje bez wpływu na wszelkie ewentualne roszczenia gwarancyjne.

6. Odstąpienie od umowy/odszkodowanie/podróżni zastępczy

6.1. Podróżny może zrezygnować z rezerwacji w dowolnym momencie przed jej rozpoczęciem. Decydującym czynnikiem jest czas otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez HHD. Jeśli kwatery wakacyjna została zarezerwowana za pośrednictwem biura podróży, rezygnację można również zgłosić w biurze podróży. We własnym interesie oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy złożyć **w formie pisemnej**. Jeśli podróżny zrezygnuje z rezerwacji przed jej rozpoczęciem lub jej nie rozpocznie, prawo do płatności ceny rezerwacji zostanie zastąpione roszczeniem o odpowiednie odszkodowanie.

Jeżeli odstąpienie od umowy okaże się **uzasadnione z punktu widzenia HHD i**

zostanie przez HHD zaakceptowane lub jeśli okaże się nieuniknione, w miejscu docelowym lub w jego bezpośrednim sąsiedztwie wystąpią wyjątkowe okoliczności, które znacznie utrudnią realizację pobytu lub przewóz osób do miejsca docelowego, roszczenie odszkodowawcze HHD wygasa.

Okoliczności uważa się za nieuniknione i wyjątkowe, jeżeli nie podlegają one kontroli stron umowy, a ich konsekwencji nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich rozsądnych środków ostrożności.

6.2. HHD ustaliła następujące zryczałtowane opłaty za odstąpienie od umowy w oparciu o okres od daty zgłoszenia odstąpienia od umowy do rozpoczęcia pobytu oraz biorąc pod uwagę oczekiwane oszczędności dotyczące wydatków i oczekiwane zarobki wynikające z wykorzystania usług turystycznych w inny sposób.

Należy zapoznać się z **potwierdzeniem umowy rezerwacji / ogólnymi informacjami na temat rezerwacji, aby uzyskać informacje dotyczące zryczałtowanego roszczenia odszkodowawczego przysługującego HHD.**

Co do zasady (stan na 1.11.2024 r.) koszt anulacji wynosi:

- 10% ceny rezerwacji do 60 dni przed rozpoczęciem pobytu,
- 50% ceny rezerwacji od 59 do 29 dnia przed rozpoczęciem pobytu,
- 80% ceny rezerwacji od 28 do 2 dnia przed rozpoczęciem pobytu.
- Całkowita kwota rezerwacji jest pobierana, jeśli rezygnacja zostanie zgłoszona później niż 2 dni przed rozpoczęciem pobytu lub jeśli podróżny nie dojechał na miejsce.

W ciągu siedmiu dni od otrzymania dokumentu z tytułu kosztów rezygnacji podróżny ma prawo udowodnić nam, że w związku z rezygnacją z rezerwacji lub niedojechaniem na miejsce HHD nie poniosła żadnych kosztów lub że poniosła znacznie niższe koszty niż te podane przez HHD w zryczałtowanej kwocie mającej zastosowanie w indywidualnych przypadkach.

Jeżeli w wyniku odstąpienia od umowy będziemy zobowiązani do zwrotu kwoty rezerwacji, dokonamy płatności niezwłocznie, ale w każdym przypadku nie później niż w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy.

6.3. HHD może odstąpić od umowy przed początkiem pobytu, jeżeli wykonanie umowy okaże się niemożliwe z powodu niemożliwych do uniknięcia wyjątkowych okoliczności. W takim przypadku HHD traci prawo do ceny rezerwacji.

6.4. Podróżny ma prawo do znalezienia na swoje miejsce **podróżnych zastępczych**, którzy zawrą umowę z HHD. Warunkiem koniecznym jest jednak otrzymanie odpowiedniego pisemnego powiadomienia przez HHD na co najmniej siedem dni przed rozpoczęciem pobytu, aby można było dokonać niezbędnych zmian. HHD może zgłosić zastrzeżenia co do wyznaczonego przez podróżnego podróżnego zastępczego, jeśli wyznaczony podróżny zastępczy nie spełnia wymagań specjalnych dla danego pobytu lub jeśli przepisy ustawowe lub oficjalne rozporządzenia uniemożliwiają tego rodzaju zastępstwo. Po zatwierdzeniu przez HHD wyznaczonego podróżnego zastępczego, wyznaczony przez podróżnego podróżny zastępczy wstąpi w prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług turystycznych. Każdorazowo koszty poniesione przez HHD w związku z tą zmianą zostaną naliczone w kwocie **50 CHF** lub jej

równowartości w walucie, w jakiej dokonano rezerwacji.

7. wypowiedzenie z przyczyn związanych z zachowaniem

HHD może rozwiązać umowę o świadczenie usług turystycznych bez wypowiedzenia, jeśli podróżny konsekwentnie zakłóca przebieg pobytu pomimo otrzymania ostrzeżenia lub jeśli zachowuje się niezgodnie z umową w stopniu uzasadniającym natychmiastowe odstąpienie od umowy. Dotyczy to na przykład stwarzania zagrożenia dla innych osób. W takim przypadku kwota rezerwacji przepada, ale wszelkie zoszczędzone koszty lub kwoty z tytułu wykorzystania usług przez kogoś innego zostaną zwrócone, w tym wszelkie kwoty zwrócone przez usługodawcę.

8. Obowiązek współpracy

Podróżny, jako klient, ma obowiązek poinformować HHD lub swoje biuro podróży, jeśli nie otrzyma podróżny jest zobowiązany – w zakresie określonym w przepisach ustawowych – do zastosowania wszelkich uzasadnionych środków w celu rozwiązania problemu zakłóceń oraz zminimalizowania lub uniknięcia wszelkich szkód, które mogą wystąpić. W szczególności oznacza to **obowiązek niezwłocznego wnoszenia reklamacji**. Jeśli podróżny nie wywiązuje się z tego obowiązku, **może nie być uprawniony do roszczeń z tytułu tego rodzaju zakłóceń.**

9. Powiadomienie o wadach, ich usuwanie, łagodzenie, rozwiązanie umowy

9.1. Jeśli obiekt wakacyjny nie odpowiada warunkom zawartych w umowie lub jeśli podróżny stwierdzi braki w obiekcie wakacyjnym, podróżny może domagać się naprawienia szkody.

W takim przypadku **należy niezwłocznie skontaktować się z nami** (w stosownych przypadkach za pośrednictwem biura podróży), **najlepiej telefonicznie, ewentualnie za pośrednictwem poczty elektronicznej** pod adresem:

HHD AG
Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg, Szwajcaria
Tel. +41 43 810 91 91
E-mail: info@interhome.com

lub skorzystać z danych do kontaktu podanych w potwierdzeniu umowy rezerwacji, aby umożliwić nam podjęcie **odpowiednich środków, rozpatrzenie reklamacji i**, w razie potrzeby, wyeliminowanie **zakłóceń w świadczeniu usług** lub zapewnienie właściwego **odszkodowania**.

Usługodawcy (właściciele, posiadacze kluczy, agencje, biura podróży, internetowe portale turystyczne itp.) nie pełnią roli menedżerów ds. usług turystycznych, nie są przedstawicielami HHD, ani nie są uprawnieni do przyjmowania roszczeń lub wydawania lub przyjmowania prawnych wiążących oświadczeń.

9.2. Podróżny może dochodzić roszczeń wobec HHD z tytułu świadczenia usług turystycznych niezgodnie z umową po określonym w umowie terminie zakończenia pobytu, w którym to przypadku zdecydowanie zalecamy **dochodzenie takich roszczeń na piśmie**. Pośrednik turystyczny (biuro podróży, internetowy portal turystyczny itp.) jest upoważniony do przyjmowania roszczeń gwarancyjnych i roszczeń odszkodowawczych oraz do przekazywania ich do HHD.

Przesłanką do wniesienia takich roszczeń jest sytuacja, w której usługi turystyczne lub usługi zastępcze świadczone podróżnemu zostały zrealizowane

niezgodnie z umową, **podróżny nie zaniechał obowiązku natychmiastowego (niezwłocznego) powiadomienia o wadzie** i nie zastosowano wystarczającego środka zaradczego. Jeżeli uchybienia w znacznym stopniu zakłócają przebieg pobytu, podróżny może odstąpić od umowy o świadczenie usług turystycznych. Przesłanką do odstąpienia od umowy jest sytuacja, w której podróżny zażądał zastosowania przez HHD środka zaradczego w rozsądnym terminie i tego rodzaju środka w podanym terminie nie zastosowano. Wyznaczenie terminu nie jest konieczne, jeżeli nie ma możliwości zastosowania środka zaradczego lub HHD jako organizator pobytu odmawia jego zastosowania, lub jeżeli konieczne jest natychmiastowe zastosowanie środka zaradczego.

10. Odpowiedzialność/ograniczenie odpowiedzialności

10.1. W przypadku wad umowy rezerwacji podróżny może żądać odszkodowania za szkody bez uszczerbku dla prawa do żądania obniżenia ceny rezerwacji lub możliwości rezygnacji, chyba że wady te wynikają z następujących przyczyn:

- zawinione działania lub zaniechania ze strony podróżnego lub osoby towarzyszącej mu w podróży;
- nieprzewidywalne lub niemożliwe do uniknięcia zaniechania ze strony osób trzecich, które nie są zaangażowane w świadczenie usług objętych umową;
- niemożliwe do uniknięcia, nadzwyczajne okoliczności.

10.2. Okoliczności zewnętrzne oraz czynniki lokalne takie jak obecność owadów, niebezpiecznych psów, niekorzystne warunki atmosferyczne czy stan dróg publicznych nie uprawniają do roszczeń wobec HHD. Dotyczy to również braku możliwości korzystania z obiektów użyteczności publicznej (np. wyciągów narciarskich). Takie okoliczności nie wchodzi w zakres usług, za które HHD odpowiada.

Powyższe nie ma wpływu na prawo do roszczeń wobec HHD z tytułu naruszenia przedumownych lub umownych zobowiązań do udzielenia informacji.

10.3. Odpowiedzialność HHD za szkody wynikające z naruszenia obowiązków wynikających z umowy, które nie wiążą się z obrażeniami ciała i nie zostały spowodowane w sposób zawiniony, jest ograniczona do dwukrotności ceny rezerwacji. Powyższe ograniczenie nie ma wpływu na żadne dalsze roszczenia wynikające z konwencji międzynarodowych lub wynikających z nich przepisów ustawowych.

10.4. W przypadku **roszczeń odszkodowawczych** wobec HHD wynikających z **nieuprawnionych działań**, które nie były umyślne ani nie stanowiły rażącego zaniedbania, odpowiedzialność za szkody materialne jest ograniczona do dwukrotności ceny rezerwacji.

11. Przedawnienie

Roszczenia odszkodowawcze podróżnego przedawniają się w ciągu trzech lat od momentu dowiedzenia się o nich (okres względny) lub dziesięciu lat po wystąpieniu lub zakończeniu szkody (okres bezwzględny).

Ustawowe roszczenia odszkodowawcze przysługujące HHD z tytułu zmiany lub pogorszenia stanu rzeczy powierzonych podróżnemu w ramach świadczenia usług przedawniają się po upływie sześciu miesięcy od zakończenia pobytu.

12. Rozstrzygnięcie sporów

HHD nie uczestniczy w dobrowolnych procedurach rozstrzygnięcia sporów przed konsumencką komisją arbitrażową. W przypadku wszystkich umów o świadczenie usług turystycznych zawieranych w

drodze elektronicznych czynności prawnych, HHD odsyła podróżnych do europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

13. Ochrona danych

Nasza polityka prywatności ma zastosowanie do przetwarzania przez nas danych osobowych zgodnie z Regulaminem. Można ją znaleźć pod adresem: www.interhome.com/privacy

14. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z rezerwacji

Nasze usługi obejmują ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z rezerwacji wykupione w firmie Europäische Reiseversicherung AG, które jest wliczone w cenę rezerwacji.

Rezerwując kwatery wakacyjną, wszyscy podróżni automatycznie przystępują do tej umowy ubezpieczenia grupowego jako ubezpieczeni. Wraz z potwierdzeniem rezerwacji podróżny otrzyma polisę ubezpieczeniową zawierającą warunki ubezpieczenia i inne informacje. Zalecamy również wykupienie dodatkowego ubezpieczenia podróży.

15. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym

Zalecamy wykupienie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym zazwyczaj obejmuje również szkody w domach/apartamentach wakacyjnych spowodowane przez podróżnego jako klienta. Zalecamy sprawdzenie, czy ubezpieczenie podróżnego pokrywa takie szkody nawet za granicą.

16. Przepisy paszportowe, wizowe, dotyczące zdrowia, celne i walutowe. Jako klient podróżny odpowiada za przestrzeganie obowiązujących krajowych i zagranicznych przepisów dotyczących wjazdu i wyjazdu z kraju, przepisów dotyczących zdrowia, przepisów paszportowych i wizowych oraz przepisów dotyczących wwozu zwierząt domowych do kraju. Przepisy dotyczące podróży i bezpieczeństwa, przepisy imigracyjne, przepisy wizowe i dotyczące zdrowia są ogólnie dostępne na stronach internetowych odpowiednich agencji rządowych ds. zagranicznych (Szwajcarski Federalny Departament Spraw Zagranicznych – FDFA). Informacji udzielają również odpowiednie ambasady/konsulaty.

Wszelkie niedogodności, w szczególności pokrycie kosztów wydalenia z kraju z powodu nieprzestrzegania tych warunków, będą ponoszone przez podróżnego, z wyjątkiem sytuacji, gdy będzie to następstwem udzielenia przez HHD błędnych informacji lub nieudzielenia wymaganych informacji z winy HHD.

17. Wybór prawa i inne postanowienia

17.1. Jurysdykcja i prawo właściwe. W relacjach między podróżnym a HHD stosowane jest w miarę możliwości prawo szwajcarskie. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, sądem właściwym jest sąd w Zurychu.

17.2. Pozostałe postanowienia

Powyższe warunki nie mają zastosowania

- jeżeli i w zakresie, w jakim niezbywalne postanowienia umów międzynarodowych mają zastosowanie do umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej między klientem a HHD stanowią inaczej na korzyść klienta, lub
- jeżeli i w zakresie, w jakim do umowy o świadczenie usług turystycznych mają zastosowanie niezbywalne postanowienia obowiązujące w kraju, w którym klient zamieszkuje, które są korzystniejsze dla klienta niż wyżej wymienione

postanowienia lub odpowiednie przepisy szwajcarskie.

Bezskuteczność poszczególnych postanowień umowy o świadczenie usług turystycznych nie powoduje bezskuteczności całej umowy o świadczenie usług turystycznych.

Organizator:

HHD AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glattbrugg, Szwajcaria
Telefon:+41 43 810 91 91
info@interhome.com
www.interhome.com

Odpowiednie informacje na temat ochrony danych oraz dane właściwego inspektora ochrony danych można znaleźć w dokumentach podróży lub w umowie rezerwacji, a także pod adresem: www.interhome.com/privacy

Wersja z dnia: 1 listopada 2024 r