

# Warunki pośrednictwa firmy atraveo GmbH

## 1. Podstawy wynikające z umowy

**1.1** atraveo GmbH (zwana poniżej atraveo) działa jako pośrednik domów, mieszkań wakacyjnych i podobnych kwater (zwanych następnie jako „kwatery wakacyjne”) i pozostałych innych usług turystycznych takich jak ubezpieczenia turystyczne i wypożyczanie samochodów (zwanych poniżej jako „usługi turystyczne”). Kwatery wakacyjne i usługi turystyczne pochodzą od różnych oferentów, w szczególności organizatorów usług turystycznych, lokalnych agencji turystycznych i prywatnych wynajmujących (zwanych poniżej jako „oferentami”).

**1.2** W powyższym celu atraveo prowadzi system rezerwacji online, który jest wykorzystywany na własnych stronach internetowych jak i w różnych wariantach na stronach firm będących partnerem (zwanych poniżej „strony internetowe”). W obydwu przypadkach obowiązują warunki pośrednictwa. System rezerwacji obejmuje między innymi funkcję wyszukiwania, dokładną prezentację kwatery wakacyjnej z tekstem opisu, zdjęciami, dostępnością i cenami jak i możliwością dokonania rezerwacji.

**1.3** atraveo występuje wyłącznie jako pośrednik kwater wakacyjnych jak i usług turystycznych i pośredniczy umowy w imieniu i na rachunek oferentów. Wraz z poleceniem dokonania rezerwacji dochodzi pomiędzy klientem a firmą atraveo do zawarcia umowy na dokonanie określonej czynności, której przedmiotem jest pośrednictwo w wynajmie kwater wakacyjnych i/lub usług turystycznych. Za wykonanie usługi atraveo nalicza klientowi z reguły opłatę serwisową. Jeśli przy rezerwacji naliczana jest opłata serwisowa, jest ona zawarta w prezentowanej cenie za kwatery wakacyjne i jest dodatkowo wyszczególniona oddzielnie przy ofertach na stronie web, w procesie rezerwacyjnym i na rachunku. W przypadku anulowania lub zmiany rezerwacji opłata serwisowa nie jest zwracana.

**1.4** Podstawą rezerwacji kwatery wakacyjnej jest dokładny, oparty na danych oferenta opis kwatery wakacyjnej. Kryteria wyboru podczas wyszukiwania online lub w krótkim tekście służą tylko orientacji.

**1.5** Prezentowane na stronie internetowej kwatery wakacyjne i usługi turystyczne nie przedstawiają żadnej wiążącej oferty umowy ze strony atraveo i/lub danego oferenta. Bardziej chodzi tu o to, aby zaprosić klientów do składania oferty zawarcia umowy z danym oferentem kwatery wakacyjnej lub usług turystycznych (invitatio ad offerendum). Klient składa swoją ofertę wypełniając formularz rezerwacji i wysyłając go do atraveo. W tym zleceniu rezerwacji musi być podane, z iloma osobami (wliczając wszystkie dzieci) klient podróżuje i czy zabiera jedno lub kilka zwierząt domowych (wymagane są dane dotyczące rodzaju i rasy). Szczególne życzenia klienta (na przykład odbiegające od regularnych godziny przyjazdu, specjalne wyposażenie, zamówienie pościeli, sprzątanina końcowego i podobne) mogą być podane w zleceniu rezerwacji, wymagają jednak w celu posiadania mocy obowiązującej jednoznacznego, pisemnego potwierdzenia przez oferenta lub atraveo. Klient jest związany ofertą umowy na okres siedmiu dni. W tym czasie atraveo w imieniu oferenta lub oferent sam decyduje o przyjęciu oferty lub przesyła klientowi nową ofertę, którą ten może przyjąć w terminie w niej podanym. W momencie przekazania potwierdzenia rezerwacji lub przyjęcia przez klienta przesłanej przez atraveo lub oferenta nowej oferty dochodzi do zawarcia umowy dotyczącej kwatery wakacyjnej i ewentualnie zarezerwowanej usługi turystycznej. Umowa jest zawarta również wraz z przesłaniem rachunku przez atraveo lub danego oferenta do klienta.

**1.6** Podstawą pośredniczonej umowy dotyczącej kwatery wakacyjnej i/lub usługi turystycznej mogą być własne ogólne warunki umowy danego oferenta. W niej mogą być uregulowane warunki płatności, postanowienia o terminach płatności, odpowiedzialności, zmianach rezerwacji, anulowaniu jak i innych obowiązkach i ograniczeniach klienta. W zleceniu nadania

rezerwacji atraveo daje klientowi do dyspozycji warunki umowy oferenta w celu zaznajomienia się z nimi i zaakceptowania ich.

**1.7** Wszystkie wynikające z umowy części rezerwacji są zapisywane przez atraveo do realizacji stosunku umownego. Więcej wskazówek na ten temat możecie Państwo znaleźć w naszych wytycznych dotyczących ochrony danych ([https://www.atriaveo.com/ochrona\\_danych](https://www.atriaveo.com/ochrona_danych), [https://www.tuivillas.com/ochrona\\_danych](https://www.tuivillas.com/ochrona_danych)).

## 2. Realizacja rezerwacji

### 2.1 Płatności

**2.1.1** Z reguły wraz z zawarciem umowy oferent żąda zapłaty zaliczki, która naliczana jest od ceny za kwaterę wakacyjną lub ewentualnie za usługi turystyczne. Na ogół zaliczka jest płatna natychmiast przy rezerwacji, reszta kwoty jest płatna z reguły na 42 dni przed rozpoczęciem podróży. Przy rezerwacjach od 49 dni przed rozpoczęciem podróży cała kwota najmu jest płatna od razu. Szczegóły dotyczące terminów płatności i warunki płatności znajdują się w potwierdzeniu rezerwacji jak i w ogólnych warunkach umowy danego oferenta kwatery wakacyjnej lub usługi turystycznej. Ściąganiem płatności zajmują się oferenci, atraveo lub usługodawcy zajmujący się ściąganiem wierzytelności. O ile atraveo lub inna firma zajmująca się na jej zlecenie ściąganiem należności wystawi rachunek za kwaterę wakacyjną lub usługę turystyczną i ściągnie płatność, dzieje się to w imieniu i na rachunek danego oferenta. Jeśli oferentem pośredniczonej usługi jest organizator usług turystycznych, klient otrzymuje przy płatności dokument poświadczający zabezpieczenie środków finansowych lub inny dokument będący potwierdzeniem zabezpieczenia wpłat klientów.

**2.1.2** Płatności za kwatery wakacyjne i usługi turystyczne można dokonać w zależności od oferenta poprzez przelew bankowy, polecenie zapłaty SEPA z rachunku bankowego lub kartą kredytową, w sytuacjach wyjątkowych także gotówką na miejscu. Polecenie zapłaty jest zamieniane zazwyczaj przez atraveo na polecenie zapłaty SEPA. Klient będzie poinformowany przez atraveo przynajmniej dwa dni przed obciążeniem konta. atraveo nie pobiera żadnych opłat za wybraną metodę płatności – niezależnie od wybranego sposobu płatności. Za płatność niektórymi kartami kredytowymi dodatkową opłatę może jednak naliczyć dany oferent. Ewentualne opłaty bankowe za przelew krajowy lub zagraniczny ponosi klient. Informacje na temat oferowanych form płatności i opłat z tym związanych można znaleźć w danych znajdujących się w zleceniu rezerwacji i warunkach umowy danego oferenta kwatery wakacyjnej lub usługi turystycznej.

**2.1.3** Jeśli obciążenia karty kredytowej lub polecenia zapłaty będą odrzucone przez wykonujący bank lub firmę wydającą kartę kredytową, atraveo i/lub oferent mają prawo do wystawienia klientowi rachunku za opłaty związane z opłatami bankowymi. Klient będzie poinformowany o danych opłatach.

**2.1.4** Jeżeli klient nie dokona płatności w terminie, atraveo zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty ryczałtowej w wysokości trzech euro za drugie upomnienie.

### 2.2 Dokumenty podróży

Po dokonaniu płatności całkowitej kwoty najmu lub ceny podróży klient otrzymuje od atraveo lub oferenta 14 dni przed rozpoczęciem podróży swoje dokumenty podróży drogą mailową.

### 2.3 Zmiany w umowie (zmiana rezerwacji / anulowanie)

Warunki związane ze zmianami dokonywanymi na życzenie klienta (na przykład zmiana rezerwacji, odstąpienie od umowy) zależą od ogólnych warunków umowy oferenta. atraveo ma prawo obciążyć danymi kosztami klienta w imieniu oferenta i ściągać tę kwotę od klienta lub ją ewentualnie zatrzymać, jeśli koszty te powstały na skutek zmiany umowy przez klienta. Dodatkowo atraveo pobiera ryczałtowaną opłatę za zmianę rezerwacji w wysokości 50 euro. Za

przejęcie rezerwacji przez inną osobę pobierana jest opłata w wysokości 10 euro.

**2.4** Przekazywanie danych do realizacji zarezerwowanych usług atraveo zbiera i wykorzystuje informacje o klientach, zgodnie z przepisami o ochronie danych. W celu dokonania rezerwacji atraveo przekazuje podane przez klienta dane osobowe danemu oferentowi.

## **2.5 Obowiązki klienta**

**2.5.1** Klient ma obowiązek sprawdzić potwierdzenie rezerwacji i poinformować w razie błędu lub nieścisłości atraveo lub oferenta kwatery wakacyjnej lub usługi turystycznej niezwłocznie po otrzymaniu, najpóźniej do trzeciego dnia po otrzymaniu potwierdzenia. Brak informacji o stwierdzonych błędach lub nieścisłościach uważane są jako ich akceptacja.

**2.5.2** Klient musi skontaktować się z atraveo lub oferentem, jeśli mimo dokonania całej płatności nie otrzymał dokumentów podróży najpóźniej 14 dni przed rozpoczęciem podróży. Klient ma obowiązek sprawdzenia dokumentów podróży pod względem kompletności i poprawności i poinformowania atraveo lub oferenta niezwłocznie o brakujących lub niepoprawnych dokumentach.

**2.5.3** Wszelkie braki w usłudze pośrednictwa przez atraveo powinny być niezwłocznie zgłoszone, w miarę możliwości można nim zaradzić. Jeśli braki nie są wskazane z Państwa winy, wszystkie roszczenia klienta, wynikające z umowy pośrednictwa, nie zostaną uwzględnione, o ile atraveo mogłoby temu zaradzić.

**2.5.4** Występujące podczas pobytu braki w kwatery wakacyjnej lub braki w usłudze turystycznej należy bezzwłocznie zgłosić na miejscu oferentowi, aby mu umożliwić, im zaradzić. Klient może po swojej podróży przesłać oferentowi dodatkowe zawiadomienie o brakach lub wadach w formie pisemnej. Adres jak i telefon oferenta klient znajdzie w swoich dokumentach podróży. Należy zachować terminy ustawowe. Jeśli klient nie zgłosił braków podczas pobytu, oferent nie ma obowiązku ich uwzględnienia. Jeśli klient prześle swoją reklamację do atraveo, zostanie ona przesłana danemu oferentowi.

**2.5.5** Tylko osoby w pełni zdolne do czynności prawnych są uprawnione do składania rezerwacji kwater wakacyjnych i usług turystycznych w atraveo.

## **3. Ubezpieczenia turystyczne**

atraveo wskazuje na możliwość zawarcia ubezpieczenia na wypadek rezygnacji z podróży jak i ubezpieczenia pokrywającego koszty leczenia za granicą lub powrotu do kraju w razie wypadku lub choroby.

## **4. Wskazówki dotyczące przepisów paszportowych, wizowych, dewizowych oraz zdrowotnych**

**4.1** Każdy klient/podróżujący jest sam odpowiedzialny za przestrzeganie obowiązujących przepisów związanych z wjazdem i wyjazdem do/z danego kraju jak i do przestrzegania przepisów zdrowotnych, paszportowych i wizowych jak i za przywóz zwierząt domowych.

**4.2** Wskazówki dotyczące podróży, bezpieczeństwa, przepisów związanych z wjazdem do danego kraju, przepisów wizowych, zdrowotnych i podobne klient znajdzie na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Oprócz tego klienci otrzymają informacje także w odpowiednich ambasadach/konsulatach.

## **5. Odpowiedzialność atraveo**

**5.1** atraveo nie odpowiada za sukces pośrednictwa i/lub bezbłędne/rzeczywiste przedstawienie usług związanych z kwatarami wakacyjnymi i/lub usług turystycznych, lecz tylko za to, że pośrednictwo jest wykonywane z wszelką starannością handlową.

**5.2** atraveo podejmuje wszelkie starania aby zapewnić, że istniejące na stronie internetowej informacje, programy i inne dane, w szczególności w odniesieniu do cen, terminów i ograniczeń, w momencie publikacji są poprawne, aktualne i kompletne. Poszczególne dane dotyczące kwater wakacyjnych i/lub usług turystycznych opierają się na danych oferentów. atraveo nie przejmuje za nie odpowiedzialności.

**5.3** Wszystkie przedstawione na stronie internetowej kwatery wakacyjne i/lub usługi turystyczne są do dyspozycji tylko w ograniczonym zakresie. atraveo nie odpowiada za dostępność kwatery wakacyjnej lub usługi turystycznej w momencie rezerwacji.

**5.4** atraveo nie przejmuje w żadnym wypadku gwarancji za poprawność, kompletność i wiarygodność treści od osób trzecich, w szczególności map, automatycznych tłumaczeń, ocen klientów, redakcyjnych tekstów i zdjęć miejscowości i regionów. Podane na stronie dane geograficzne, w szczególności prezentacje map, służą wyłącznie niewiążącej orientacji położenia w przybliżeniu danej oferty. Miarodajne dla zawarcia umowy są dane miejscowości, które klientowi prezentowane są w tekście opisu prezentacji online i/lub w odpowiednim potwierdzeniu rezerwacji.

**5.5** Podane w punkcie 5.2, 5.3 i 5.4 wykluczenia nie obowiązują, jeśli atraveo znało błędne i/lub niepoprawne dane lub w przypadku gdy dokładność handlowa lub dokładność odpowiednia dla danej branży wymagała ich znajomości. O tyle odpowiedzialność atraveo za znajomość tego rodzaju okoliczności jest ograniczona jednakże w przypadku działania umyślnego lub rażącego niedbalstwa.

**5.6** Ponadto atraveo ponosi odpowiedzialność przy szkodach, które nie są szkodami fizycznymi, tylko w przypadkach działania umyślnego lub rażącego niedbalstwa i w przypadkach odpowiedzialności za przejęcie gwarancji i odpowiedzialności za znaczące naruszenie obowiązków umowy (obowiązki kardynalne). W przypadku nieumyślnego zaniedbania obowiązków kardynalnych odpowiedzialność atraveo jest ograniczona dla przewidywalnych i typowych szkód, i w każdym przypadku jest ograniczona na trzykrotną wartość pośredniczonych usług najmu domów wakacyjnych lub usług turystycznych.

**5.7** atraveo nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub zniszczenia planu podróży lub dokumentów podróży w związku z przesyłką.

**5.8** atraveo nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania siły wyższej. Zalicza się do nich zarządzenia urzędów, niepokoje społeczne, wojny, ataki terrorystyczne, powodzie, pożary, trudne warunki pogodowe, wypadki, strajki i inne działania przemysłowe, na które usługodawcy atraveo lub agenci nie mają wpływu.

## **6. Postanowienia końcowe**

**6.1** atraveo zastrzega sobie prawo do zmiany powyższych warunków pośrednictwa ze skutkiem na przyszłość w każdej chwili, bez obowiązku powiadomienia o tym fakcie klienta. Na stronie znajduje się najnowsza wersja warunków, która powinna być utrzymywana od chwili ich wejścia w życie. Korzystając nadal ze strony internetowej po zmianie warunków pośrednictwa klient wyraża jednocześnie zgodę na te zmiany.

**6.2** Te warunki pośrednictwa zawierają wszystkie postanowienia istniejącej umowy pośrednictwa zawartej między klientem a atraveo i zastępują wszystkie wcześniejsze ustalenia, niezależnie od tego, czy te miały miejsce w formie pisemnej, elektronicznej lub ustnej.

**6.3** Stosunek umowy pomiędzy klientem a atraveo podlega mimo obywatelstwa klienta prawu Republiki Federalnej Niemiec. Jurysdykcja dla osób, dla osób, które nie mają ogólnej jurysdykcji w kraju, jak i dla osób, które po zawarciu umowy przeniosły swoje dotychczasowe miejsce zamieszkania za granicę lub których miejsce zamieszkania lub dotychczasowy pobyt w momencie wniesienia pozwu nie jest znany, znajdujesię w Dusseldorfie (Niemcy).

**6.4** Jeżeli którykolwiek z powyższych postanowień nie obowiązuje lub przestanie działać, nie ma to wpływu na pozostałe postanowienia. Nieważne postanowienie zastąpione jest przez postanowienie, które przyświeca celom gospodarczym przepisu wyznaczonego do zamiany.

#### **Rozwiązywanie sporów konsumenckich / Platforma OS**

Komisja Europejska udostępnia na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> platformę umożliwiającą rozwiązanie sporów konsumenckich online (Platforma OS) dla konsumentów, którzy mają swoje miejsce zamieszkania na terenie Unii Europejskiej. atraveo GmbH nie uczestniczy obecnie w – dobrowolnym dla siebie- procesie alternatywnego załatwiania sporów. Dlatego też z platformy OS nie mogą korzystać nasi klienci.

atraveo GmbH  
Peter-Müller-Straße 10  
40468 Düsseldorf  
Deutschland / Germany

Numer w rejestrze handlowym:  
Sąd Amtsgericht Düsseldorf HRB 92762

Printed August 2021