

WARUNKI UCZESTNICTWA W POBYTOWEJ OFERCIE TURYSTYCZNEJ POLSKIEJ ŻEGLUGI BAŁTYCKIEJ S.A. w Kołobrzegu (zwanej dalej „POLFERRIES”) z dnia 01.02.2020r

I. WARUNKI OGÓLNE

1. Niniejsze „Warunki uczestnictwa” (zwane dalej Warunkami) znajdują zastosowanie przy nabyciu i realizacji ofert pobytowych w Skandynawii. Przez „ofertę pobytową” rozumie się usługę hotelarską (zakwaterowanie) w wybranym obiekcie (ośrodku, hotelu, apartamencie, domku wakacyjnym, itp.) oferowane w katalogu, folderze POLFERRIES oraz na stronie www.polferries.pl.
2. Klient – przed zawarciem umowy - zobowiązany jest zapoznać się z niniejszymi Warunkami, katalogiem (folderem) oraz informacjami dotyczącymi obiektu i jego otoczenia przekazywanymi przez przedstawicieli POLFERRIES. POLFERRIES zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian danych zawartych w wymienionych dokumentach, o czym Klient zostanie powiadomiony przed zawarciem umowy.
3. Dojazd do miejsca zakwaterowania oraz powrót, a także inne świadczenia nie są elementem oferty i przedmiotem umowy. Klient samodzielnie organizuje dojazd i powrót oraz ponosi ich koszt oraz koszt świadczeń dodatkowych. Przewóz promami POLFERRIES odbywa się na podstawie odrębnie zawartej umowy o przewóz pasażera morzem.
4. POLFERRIES reprezentowana jest przez Kierownika Morskiego Biura Podróży PŻB lub Agenta (przedstawiciela POLFERRIES).
5. Klientem jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o usługę hotelarską (zwaną w niniejszych Warunkach „umową”) na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do skorzystania ze świadczenia objętego uprzednio zawartą umową.
6. Zawarcie umowy następuje z chwilą podpisania przez obie strony w dwóch egzemplarzach druku Umowy – Zgłoszenia lub wypełnienia i przesłania w formie elektronicznej formularza zamówieniowego znajdującego się na stronie www.polferries.pl/oferta-turystyczna i otrzymania na podany adres e-mail od Polferries potwierdzenia udziału w ofercie pobytowej. Przed podpisaniem druku Umowy-Zgłoszenia POLFERRIES zastrzega sobie prawo do zweryfikowania w terminie do 7 dni możliwości zawarcia umowy (w takim przypadku potwierdzenie zawarcia umowy, tj. druk Umowy-Zgłoszenia Klient otrzyma po pozytywnym zweryfikowaniu możliwości zawarcia umowy).
7. Po dokonaniu pełnej wpłaty ceny Klient otrzymuje Voucher, na podstawie którego uzyska umówione świadczenie w obiekcie.
8. Ceny usługi w katalogu podane są w DKK (koronach duńskich), SEK (koronach szwedzkich), NOK (koronach norweskich) lub w EURO w wartościach brutto i zawierają podatek VAT.
9. Zapłata ceny następuje w złotych polskich po przeliczeniu ceny katalogowej wg średniego kursu danej waluty obowiązującego w NBP w dniu sprzedaży oferty pobytowej - podpisania Umowy-Zgłoszenia.
10. W cenie usługi nie jest zawarte ubezpieczenie KL (Koszty leczenia) i NNW (następstwa nieszczęśliwych wypadków) oraz ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub przerwania pobytu. POLFERRIES zaleca zawarcie stosownego ubezpieczenia we własnym zakresie.
11. Klient zobowiązany jest do zastosowania się do wymogów określonych w dokumentach i informacjach, o których mowa w pkt I.2 Warunków oraz do posiadania w momencie przyjazdu do obiektu dokumentu (Vouchera) na podstawie którego uzyska umówione świadczenie.

II. CENA, OPŁATA REZERWACYJNA I TERMINY ZAPŁATY

1. Ustalona w umowie cena w walucie określonej w katalogu/folderze nie ulega zmianom, chyba, że zmianie ulegną zasady opodatkowania za usługę lub nastąpi wzrost opłat urzędowych (wówczas POLFERRIES zobowiązana jest udokumentować przyczynę zmiany). W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Cena obejmuje jedynie koszt zakwaterowania i w szczególności nie obejmuje serwisu hotelowego, żywienia, sprzątnięcia obiektu, opłaty/podatku miejscowego, usług indywidualnie zamówionych przez Klienta (chyba, że inaczej postanowiono w druku Umowy-Zgłoszenia albo w katalogu/folderze).
2. Klient po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie ceny powinien niezwłocznie poinformować POLFERRIES czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.
- 3a. Terminy zapłaty należności:
 - w dniu zawarcia umowy - 50% ceny za wynajem
 - do 20 dnia przed pierwszym dniem zakwaterowania - pozostałą część ceny za wynajem tj. 50%W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 20 dni od zaplanowanego rozpoczęcia pobytu Klient uiszcza cenę w całości (jednorazowo).
- 3b. Terminy zapłaty należności dotyczące wyłącznie ośrodka NOVASOL:
 - w dniu zawarcia umowy 30% ceny za wynajem
 - do 60 dnia przed pierwszym dniem zakwaterowania - pozostałą część za wynajem tj. 70%W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 60 dni od zaplanowanego rozpoczęcia pobytu Klient uiszcza cenę w całości (jednorazowo).
4. Wpłaty ceny należy dokonać w kasie biura POLFERRIES albo u Agenta, z którym zawarto umowę, lub na podane w druku Umowy – Zgłoszenia konto bankowe. W przypadku wpłaty na konto bankowe w terminie krótszym niż 30 dni od zaplanowanego rozpoczęcia pobytu, o wpłacie należy niezwłocznie powiadomić biuro POLFERRIES albo Agenta, na wskazany w umowie numer telefonu lub adres e-mail.

5. Brak zapłaty w uzgodnionym terminie wskazanym w niniejszych Warunkach, uznaje się za rezygnację przez Klienta z pobytu (odstąpienie od umowy). W takim przypadku stosuje się postanowienia punktu IV.2 Warunków.

III. ODWOŁANIE POBYTU PRZEZ POLFERRIES

1. POLFERRIES zastrzega sobie prawo do odwołania pobytu z uwagi na siłę wyższą uniemożliwiającą realizację świadczenia.
 2. W przypadku, o którym mowa w punkcie poprzedzającym POLFERRIES może zaproponować Klientowi inną niż pierwotna lokalizację obiektu spełniającą standardy określone w umowie, a w przypadku odstępowania POLFERRIES zwróci różnicę w cenie.
- W przypadku nie zaakceptowania przez Klienta świadczeń zastępczych POLFERRIES dokonuje niezwłocznego, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy, zwrotu uiszczonych należności.

IV. WARUNKI ZMIANY REZERWACJI LUB ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KLIENTA

1. Klient może zrezygnować z usługi (odstąpić od umowy) w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa do zwrotu uiszczonych należności i bez ponoszenia opłaty za odstąpienie jedynie w przypadku zmiany istotnych postanowień umowy albo w sytuacji wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację usługi lub przewóz Klienta do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu dokonanych wpłat, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. POLFERRIES dokonuje wówczas niezwłocznego zwrotu uiszczonych należności. W pozostałych przypadkach stosuje się postanowienia pkt. IV. 2.
2. Oświadczenie o rezygnacji powinno być złożone przez Klienta w ciągu trzech dni od daty otrzymania zawiadomienia o zaistniałej zmianie.
- 2.W razie rezygnacji z usługi bez skutecznego wskazania innej osoby (lub osób) wstępującej w miejsce Klienta oraz pozostałych osób na rzecz których zawarto umowę, lub nie skorzystania z usługi lub nie ukończenia pobytu z przyczyn leżących po stronie Klienta - Klient zobowiązany jest do zapłaty wszelkich poniesionych przez POLFERRIES kosztów z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Kwota podlegająca zapłacie zostanie ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenie z Klientem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez POLFERRIES. Przy obliczaniu należnej do zapłaty kwoty uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń. Ustalona w ten sposób kwota podlega potrąceniu z dokonanej przez Klienta wpłaty.

V. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

1. Obiekt (miejsce zakwaterowania) jest do dyspozycji Klienta od godz. 1600 w dniu przyjazdu do godz.1000 w dniu wyjazdu. Klienci są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów przyjazdu i wyjazdu z miejsca pobytu. Przedłużenie pobytu może nastąpić jedynie w przypadku uzyskania zgody właściciela obiektu, pod warunkiem, iż są wolne miejsca.
2. Obiekt może być zakwaterowany jedynie przez potwierdzoną w umowie liczbę osób dorosłych i dzieci. Zwierzęta mogą przebywać w obiekcie oraz w jego otoczeniu jedynie wówczas gdy wyraźnie to przewidziano w umowie.
3. W przypadkach wskazanych w katalogu, może, przy przekazaniu kluczy, zaistnieć obowiązek uiszczenia przez Klienta odpowiedniej kaucji, tytułem zabezpieczenia zapłaty za ewentualne wyrządzone szkody. Zwrot lub rozliczenie kaucji następuje zawsze z chwilą opuszczenia miejsca zakwaterowania i przekazania wykorzystywanych pomieszczeń w stanie zgodnym z zawartą umową. O konieczności uiszczenia kaucji informuje stosowny zapis w druku Umowy-Zgłoszenia.
4. Klient ponosi osobiście koszty naprawy wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania pobytu. Za osoby niepełnoletnie odpowiedzialność ponosi opiekun prawny.
5. Klient obowiązany jest do pozostawienia miejsca zakwaterowania w należytym porządku, oraz uiszczenia opłaty za końcowe sprzątnięcie miejsca zakwaterowania u przedstawiciela POLFERRIES albo w recepcji obiektu w którym jest to wymagane.
6. Klient obowiązany jest posiadać wszelkie wymagane dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy państwowej, inne niezbędne dokumenty oraz wymagane limity dewiz, o których został poinformowany przez POLFERRIES.
7. Klient zobowiązany jest do aktualizowania danych personalnych i innych danych zgłoszenia, które zostały wpisane w druku Umowy-Zgłoszenia. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym prawidłową realizację umowy, POLFERRIES nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wyniku.

VI. REKLAMACJE I ROSZCZENIA

1. POLFERRIES ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez POLFERRIES czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Jeżeli w trakcie pobytu Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie umowy (niezgodność), powinien niezwłocznie zawiadomić o tym miejscowego wykonawcę usługi oraz POLFERRIES. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją umowy również bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona zawarta.
3. Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub

zaniechaniem Klienta.

4. Klientowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności, chyba że:

- 1) winę za niezgodność ponosi Klient,
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, POLFERRIES ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że POLFERRIES został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem świadczenia usług.

6. Roszczenia Klienta, o których mowa w punktach VI. 3 i 4, przedawniają się z upływem 3 lat.

7. Reklamacja Klienta wymaga formy pisemnej (również e-mail, fax) i powinna zawierać uzasadnienie. Klient może złożyć jednocześnie propozycję załatwienia reklamacji.

8. POLFERRIES zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

9. Wypłata odszkodowania nastąpi w ciągu 7 dni od dnia uznania reklamacji, chyba że strony ustalą inny sposób załatwienia reklamacji.

10. Polferries niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w punkcie VI.5. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu:

- 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- 2) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej,

11. Polferries może żądać od Klienta opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w punkcie VI.6, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty w takim przypadku odpowiada kwocie rzeczywistych kosztów poniesionych przez Polferries.

VII KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO) (Dz. Urz. UE L119/1) informujemy, że:

1. Administratorem podanych przez Klienta, w związku z zawarciem i realizacją umowy o usługę hotelarską i umowy o przewóz Klienta morzem, danych osobowych jest Polska Żegluga Bałtycka S.A. w Kołobrzegu, ul. Portowa 41, 78-100 Kołobrzeg.

2. Polska Żegluga Bałtycka S.A. powołała Inspektora Ochrony Danych, do którego Klient może zwracać się z pytaniami i wątpliwościami związanymi z przetwarzaniem jego danych osobowych, pod adresem: iod@polferries.pl.

3. Podane przez Klienta dane osobowe będą przetwarzane:

a) w celu umożliwienia zawarcia, a następnie realizacji umowy o usługę hotelarską i umowy o przewóz Klienta morzem oraz w ramach prawnie uzasadnionego interesu POLFERRIES w celu opieki około obsłужowej i kontaktu w sprawach związanych z umową - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f RODO,

b) w celu promocji oferowanych przez POLFERRIES usług i poznania preferencji Klienta, w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych.

c) w celu prowadzenia ksiąg rachunkowych oraz rozliczeń zawartych z POLFERRIES umów oraz umowy ubezpieczenia Klienta,

d) w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych w celu obrony praw i dochodzenia roszczeń POLFERRIES z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, co może wiązać się z koniecznością przetwarzania danych osobowych w tym celu - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f RODO.

4. Dostęp do podanych przez Klienta danych osobowych mogą mieć następujący odbiorcy danych:

a) spółki z grupy kapitałowej POLFERRIES: Sea Tropic Company Limited i Polferries AB,

b) usługodawcy, którym w drodze umowy POLFERRIES powierzył przetwarzanie danych osobowych Klienta na potrzeby realizacji świadczonych przez POLFERRIES i dla POLFERRIES usług. Są to w szczególności podmioty (oraz ich upoważnieni pracownicy) świadczące usługi IT i techniczne oraz organizacyjne (kurierskie i pocztowe), usługi z zakresu badań, analiz i statystyk, podmioty organizujące akcje marketingowe, zewnętrzni dostawcy usług płatniczych,

c) dostawcy usług prawnych i doradczych (w szczególności kancelarie prawne, podatkowe, firmy windykacyjne),

d) firmy ubezpieczeniowe, instytucje bankowe, podmioty z którymi POLFERRIES ma zawarte umowy agencyjne, umowy pośrednictwa w sprzedaży produktów i/lub świadczeniu usług, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przez POLFERRIES umów.

5. Czas przechowywania przez POLFERRIES danych osobowych Klienta zależy od celu ich przetwarzania:

a) W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 3 lit. a i d (w celu zawarcia i realizacji umowy o usługę hotelarską i umowy o przewóz Klienta morzem oraz obrony praw i dochodzenia roszczeń POLFERRIES z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej), dane osobowe mogą być przechowywane przez okres niezbędny dla dochodzenia roszczeń oraz obrony praw POLFERRIES. Czas przechowywania wynika w tym wypadku z przepisów prawa, w szczególności kodeksu cywilnego.

b) W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 3 lit. b (w celu promocji oferowanych przez POLFERRIES usług) dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres korzystania przez Klienta z usług POLFERRIES.

c) W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 3 lit. c (dla celów podatkowych i rachunkowych), dane będą przechowywane w zakresie i przez okres wymagany przepisami prawa - 5 lat licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane dotyczą, a także po zakończeniu świadczenia usług - w zakresie i przez czas niezbędny do rozliczenia umowy.

Po upływie wyżej wymienionych okresów podane przez Klienta dane osobowe są usuwane lub poddawane anonimizacji.

6. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego (poza Europejski Obszar Gospodarczy).

7. W dowolnym momencie Klient ma prawo do żądania od POLFERRIES: dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania na mocy usprawiedliwionego interesu administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub do celów statystycznych (art. 89 ust. 1 RODO) z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją dotyczącą Klienta, a także wobec przetwarzania do celów marketingu bezpośredniego oraz prawo do przenoszenia danych.

8. Klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uważa, że POLFERRIES przetwarza dane osobowe niezgodnie z RODO.

9. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia z POLFERRIES umowy o usługę hotelarską i umowy o przewóz Klienta morzem, a następnie do ich realizacji.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz przepisy polskiego Kodeksu cywilnego.

Powyższe warunki zatwierdzone zostały uchwałą Zarządu PZB SA z dnia 14.01.2020r