

ZASADY I WARUNKI REZERWACJI AL FRESCO NA SEZON 2019

Niniejsze Warunki Rezerwacji, wraz z naszą polityką prywatności i wszelką inną informacją pisemną, na którą zwróciliśmy uwagę przed potwierdzeniem rezerwacji, określają szczegóły rezerwacji Klienta w Al Fresco (“Al Fresco”, “my” lub “nas”). Camping Plus Sp. z o.o. działa w imieniu i na rzecz Al Fresco Holidays. Al Fresco Holidays jest nazwą handlową firmy Greenbank Holidays Ltd (będącego częścią grupy Homair Vacances) z siedzibą w: The Exchange Suite 1, Second Floor, Bank Street, Bury BL9 0DN.

Nasz numer telefonu to 71 793 22 22, a nasz adres e-mail: info@alfresco-holidays.pl.

Prosimy o uważne przeczytanie Warunków, gdyż określają one wzajemne prawa i obowiązki. W niniejszych Zasadach i Warunkach Rezerwacji, odniesienia “Klient” i “Klienta” obejmują pierwszą z osób wymienionych w rezerwacji i wszystkie osoby, w których imieniu dokonano rezerwacji, lub każdą inną osobę, na którą dodano lub przeniesiono rezerwację.

Przy dokonaniu rezerwacji, Klient - pierwsza z osób wymienionych w rezerwacji potwierdza w imieniu wszystkich osób wymienionych w rezerwacji, że:

1. Przeczytał niniejsze zasady i warunki rezerwacji, wyraża na nie zgodę oraz że jest zobowiązany do ich przestrzegania.
2. Zgadza się na wykorzystywanie przez nas danych osobowych zgodnie z naszą Polityką Prywatności.
3. Ma ukończone 18 lat i w przypadku zamówienia na usługi z ograniczeniem wiekowym deklaruje, że on i wszyscy członkowie grupy posiadają odpowiedni wiek dla zamówienia danych usług.

Rezerwacja i zawarcie umowy

Opłacenie depozytu (wynoszącego 10% kosztu pobytu) lub pełnego kosztu pobytu (w przypadku rezerwacji zrobionych na mniej niż 10 tygodni przed wyjazdem) powoduje zawarcie umowy i wejście umowy w życie. Dokonując rezerwacji Klient potwierdza, że akceptuje niniejsze warunki rezerwacji w imieniu swoim

i w imieniu wszystkich członków swojej grupy. Do obowiązków Klienta należy zapewnienie, że każda informacja, której nam udziela jest prawdziwa oraz że informacja, którą Klient od nas otrzyma będzie przekazana wszystkim członkom grupy Klienta. Żadna umowa nie może wejść w życie przed akceptacją przez nas rezerwacji i otrzymaniem depozytu lub pełnej płatności wymaganej kwoty od Klienta oraz po przesłaniu Klientowi Potwierdzenia rezerwacji. W nielicznych przypadkach rezerwujemy sobie prawo do odmowy przyjęcia rezerwacji.

Potwierdzenie rezerwacji

Po dokonaniu rezerwacji, prześlemy na skrzynkę e-mail Klienta wiadomość potwierdzającą dokonanie rezerwacji z załączonym rachunkiem. Prosimy, aby Klient sprawdził dokładnie czy wszystkie informacje są prawidłowe i zgłosił nam w przeciągu 48 godzin od otrzymania wiadomości ewentualne błędy (w szczególności dotyczące dat pobytu, wybranych campingów i zakwaterowania oraz danych uczestników). Brak niezwłocznego powiadomienia o wszelkich niedokładnościach w każdym dokumencie może działać na szkodę Klienta. Należy pamiętać, aby podane nazwiska były zgodne z danymi z paszportu/dowodu osobistego, z którym uczestnik udaje się na wyjazd.

Płatność

Po dokonaniu rezerwacji Klient będzie zobowiązany do wpłacenia depozytu lub pełnej płatności za rezerwację (w przypadku rezerwacji zrobionych na mniej niż 10 tygodni przed wyjazdem). Gdy Klient płaci tylko depozyt, opłata musi wpłynąć w podanym terminie wymagalności, a płatność końcowa musi zostać uregulowana na 10 tygodni przed datą rozpoczęcia pobytu. Jeżeli pełna płatność nie wpłynie we wskazanym terminie wymagalności, wówczas możemy anulować Klientowi rezerwację i obciążyć go za anulację opłatą określoną w Zasadach i Warunkach Al Fresco - pkt. Rezygnacja z rezerwacji.

Zgodność

Staramy się, aby wszelkie informacje i ceny, zarówno na naszej stronie internetowej i ofertach przygotowanych przez naszych przedstawicieli, były prawidłowe; jednakże, zdarzają się sporadyczne zmiany i błędy, a niektóre

udogodnienia i usługi opisane na stronie, przedstawione w materiałach marketingowych lub przygotowanej przez nasze biuro ofercie mogą zostać wycofane lub w chwili rezerwacji być niedostępne z przyczyn od nas niezależnych. W związku z tym, zastrzegamy sobie prawo do korekty cen i innych szczegółów. Ponieważ ceny mogą się zmieniać, Klient powinien sprawdzić przed potwierdzeniem rezerwacji bieżącą cenę i inne szczegóły dotyczące ustaleń, które zamierza rezerwować

Cena

Cena za zarezerwowany pobyt będzie wskazana na Potwierdzeniu rezerwacji. Jeżeli po dokonaniu rezerwacji Klient wpłacił depozyt lub pełną kwotę za wczasy (w przypadku rezerwacji na mniej niż 10 tygodni przed wyjazdem), wówczas cena podana na Potwierdzeniu jest gwarantowana (chyba, że Klient zdecyduje się zmienić rezerwację). Al Fresco zastrzega sobie prawo do zmiany ceny ustalonej na Potwierdzeniu w przypadku działań rządu, takich jak np. zmiana stawki podatku VAT.

Warunki płatności

Po dokonaniu rezerwacji Klient zobowiązany jest do wpłaty:

1. Jeżeli rezerwacja została dokonana na więcej niż 10 tygodni przed datą rozpoczęcia pobytu:
 - a) depozytu w wysokości 10% całkowitej opłaty za pobyt w ciągu 5 dni,
 - b) pozostałej kwoty na 10 tygodni przed wyjazdem.
2. Jeżeli rezerwacja została dokonana na mniej niż 10 tygodni przed datą rozpoczęcia pobytu w ciągu 5 dni całości kwoty za zarezerwowany pobyt.

Specjalne prośby dotyczące zakwaterowania

Jeśli Klient ma specjalne prośby (np. dot. lokalizacji zakwaterowania), prosimy nas o tym powiadomić w momencie rezerwacji. Nasi pracownicy na campingu dołożą wszelkich starań, aby je uwzględnić. Nie możemy jednak zagwarantować ich spełnienia.

Zaplanowanie podróży

Klient jest odpowiedzialny za zaplanowanie i zorganizowanie swojej podróży. Nie zwracamy kosztów za niewykorzystane noclegi, jeżeli przyjedziecie później lub wcześniej wyjedziecie. Należy upewnić się, że wszystkie dokumenty podrózne, dokumenty typu paszport/ dowód osobisty i dokumenty ubezpieczeniowe są aktualne i prawidłowo sporządzone.

Paszporty / Dowody tożsamości

Możemy zapewnić ogólną informację na temat wymagań paszportowo-wyjazdowych związanych z podróżą, ale tylko dla informacji, gdyż sprawdzenie ich przed podróżą pozostaje po stronie odpowiedzialności Klienta. Za paszport/dowód osobisty i inne specyficzne wymagania odpowiada Klient. Al Fresco nie ponosi odpowiedzialności, jeśli podróż nie może dojść do skutku w wyniku nieposiadania przez Klienta i uczestników wyjazdu odpowiednich dokumentów.

Dostarczenie dokumentów podróźnych

Wszystkie dokumenty związane z rezerwacją zostaną przesłane do Klienta drogą mailową lub pocztą (na życzenie Klienta). Po przesłaniu przez nas dokumentów, nie ponosimy odpowiedzialności za ich utratę, chyba że wynika ona z naszego zaniedbania.

Ubezpieczenie

Zalecamy, aby Klient wykupił polisę ubezpieczeniową zabezpieczającą jego i jego grupę przed kosztami rezygnacji z wyjazdu. Przypominamy, że Klient powinien posiadać kartę EKUZ lub odpowiednie ubezpieczenie na wypadek kosztów leczenia i NNW za granicą. W przypadku rezerwacji lub podróży bez odpowiedniego ubezpieczenia, nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty, które w innym przypadku byłyby pokryte ubezpieczeniem.

Depozyt za mobile home

W dniu przyjazdu Klient zobowiązany jest opłacić depozyt za mobile home i sprzątnięcie końcowe w wysokości €60, który zostanie zwrócony w dniu wyjazdu pod warunkiem, że zakwaterowanie będzie czyste i pozostawione w stanie,

w jakim się je otrzymało. Na campingu możliwa jest wyłącznie płatność gotówką, nie przyjmujemy płatności kartą kredytową ani kartą debetową.

Zmiany w rezerwacji dokonywane przez Klienta

Każda dokonywana przez Klienta zmiana wymaga formy pisemnej. Czynność ta powinna być wykonana przez lidera grupy. Wszelkie zmiany będą dokonywane tylko w ramach dostępności miejsc. Każda zmiana dokonana do 42 dni przed wyjazdem jest bezpłatna. Wszelkie zmiany dokonane na mniej niż 42 dni przed wyjazdem spowodują naliczenie opłaty w wysokości 140 zł. Na 2 tygodnie przed rozpoczęciem pobytu nie ma możliwości dokonania zmian na rezerwacji.

Rezygnacja z rezerwacji

Klientowi w każdej chwili przysługuje prawo do anulowania rezerwacji (wymagana jest forma pisemna). Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Al Fresco pisma od Klienta. Po otrzymaniu od Klienta rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Al Fresco potrąci koszty rezygnacji (które wynikają z adekwatnych, poniesionych przez Al Fresco kosztów związanych z przygotowaniem zarezerwowanej oferty) stanowiące część wpłaconej opłaty końcowej:

Ilość dni do rozpoczęcia pobytu	Koszt rezygnacji w wysokości % wpłaconej opłaty końcowej
Do 43 dni	10%
42-29 dni	50 %
28-22	70 %
21-8	90%
7 i mniej	100%

Zmiana lub anulowanie rezerwacji przez Al Fresco

W wyjątkowych okolicznościach Al Fresco może być zmuszone do zmiany lub anulowania rezerwacji Klienta, o czym zostanie on poinformowany najwcześniej jak to możliwe. Jeśli dokonane przez nas zmiany będą miały istotny* wpływ na Wasz pobyt proponujemy następujące rozwiązania:

- (a) możliwość odstąpienia od umowy bez ponoszenia kary, otrzymując pełny zwrot wszystkich zapłaconych nam pieniędzy;
- (b) zaakceptowanie zmian i kontynuowanie umowy;
- (c) zaakceptowanie naszej oferty wyjazdu zastępczego (w miarę możliwości) o wartości równej lub wyższej niż zarezerwowana (oferowana pod warunkiem, że Klient zobowiąże się wyrównać różnicę cenową między ofertami). W przypadku, gdy wartość zaakceptowanego pobytu zastępczego jest niższa, Klient otrzyma zwrot różnicy.

*Istotna zmiana obejmuje: zmianę miejsca docelowego, gdzie lokalizacja i/lub zaproponowane udogodnienia znacznie różnią się od pierwotnie zarezerwowanych; obniżenie standardu zakwaterowania na pobyty o min. długości 3 nocy; zmianę czasu wyjazdu o więcej niż 12 godzin lub wzrost całkowitego kosztu pobytu o ponad 10%. W rzadkich przypadkach możemy być zmuszeni do całkowitego anulowania Waszej rezerwacji.

W takim przypadku dokonamy pełnego zwrotu wpłaconych na poczet rezerwacji środków pieniężnych. Nie możemy pokryć żadnych innych wydatków lub strat, które Klient może ponieść w wyniku zmiany lub anulowania. Jeśli konieczne jest dokonanie zmian w trakcie trwania pobytu, dokożemy wszelkich starań, abyście mogli, o ile to możliwe, kontynuować urlop.

Zmiany w sytuacjach niezależnych od Al Fresco

Z wyjątkiem przypadków wyraźnie określonych w niniejszych warunkach rezerwacji, nie ponosimy odpowiedzialności za wszelkie zdarzenia, których nie możemy, nawet w przypadku należytej staranności przewidzieć lub uniknąć. Zdarzenia te mogą obejmować jednak bez ograniczeń: wojnę, zagrożenie wojną, konflikty społeczne, działalność terrorystyczną i jej konsekwencje lub zagrożenie taką działalnością, zamieszki, działanie jakiegokolwiek rządu lub innych władz państwowych lub lokalnych, łącznie z władzami portów morskich lub rzecznych, spory przemysłowe, zamknięcie blokadą, katastrofę naturalną lub nuklearną, ekstremalne warunki pogodowe, pożar, katastrofę chemiczną lub biologiczną i wszystkie podobne zdarzenia będące poza naszą kontrolą.

Paszporty/ dowody tożsamości

Należy upewnić się, że wszystkie dokumenty typu paszport i dowód osobisty są ważne. Przygotowanie podróży jest całkowicie po stronie Klienta.

Nasz odpowiedzialność

Al Fresco nie ponosi odpowiedzialności za usługi lub obiekty, które nie są częścią naszej umowy, lub jeśli nie są umieszczone w naszych materiałach reklamowych. Nie ponosi również odpowiedzialności za usługi lub obiekty, które nie stanowią części naszej umowy, lub jeśli są identyfikowane, jako dodatkowo płatne na miejscu.

Odpowiedzialność po stronie Klienta

Pragniemy, aby wszyscy nasi Klienci spędzili przyjemne wakacje, przypominamy jednak, że Klient ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania i ich wpływ na innych użytkowników campingu. Każdy uczestnik wyjazdu zobowiązuje się przestrzegać zasad obowiązujących na wybranym campingu, zadbać o otrzymane zakwaterowanie i podjąć środki ostrożności związane z własnym bezpieczeństwem.

Należy pamiętać, że Al Fresco ma możliwość anulacji pobytu, bez refundacji, w przypadku, gdy zachowanie grupy Klienta nie spełnia przyjętych norm lub uznamy, że jego działania mogą zakłócić spokój innych, narazić ich na niebezpieczeństwo lub doprowadzić do zniszczenia mienia. Al Fresco nie wypłaci odszkodowania ani nie pokryje żadnych wydatków, związanych z wcześniejszym zakończeniem pobytu. Al Fresco może również domagać się od Klienta zapłaty za wszelkie uszkodzenia poczynione w zakwaterowaniu lub na terenie campingu. Oznacza to także możliwość odmowy dokonania rezerwacji dla Klienta w przyszłości.

Nadzór nad dziećmi i odpowiedzialność rodzicielska

Na campingu Klient odpowiedzialny jest za nadzór wszystkich członków swojej grupy, którzy nie ukończyli 18 roku życia. Niemowlęta i dzieci muszą być pod stałym nadzorem osoby dorosłej. Jest to szczególnie ważne na wszystkich placach zabaw, podczas jazdy na rowerze, w pobliżu wody (jezior, stawów, rzek), na

basenach i plaży. Z zajęć i atrakcji organizowanych na campingu dziecko/dzieci należy zawsze odbierać o wyznaczonym czasie.

Ochrona danych i polityka prywatności

Administratorem danych osobowych jest firma Camping Plus Sp. z o.o. z siedzibą pod adresem ul. Kuropatwia 2, 51-419 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000202572, NIP: 8991069817, REGON: 930795548.

Camping Plus Sp. z o.o. wprowadza do bazy komputerowej firmy dane Klienta potrzebne do dokonania rezerwacji: imię, nazwisko, datę urodzenia uczestników wyjazdu, adres, e-mail, numer telefonu i szczegóły dotyczące płatności. Podanie danych przez Klienta jest dobrowolne i oznacza jego zgodę na ich wprowadzenie do systemu komputerowego. Klient ma prawo wglądu do swoich danych, poprawiania ich oraz żądania ich usunięcia. Powyższe dane są chronione i przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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), zwane dalej RODO, ustawę z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, zwaną dalej Ustawą) i innymi właściwymi przepisami o ochronie danych osobowych.

Wprowadzone dane mogą posłużyć również do przekazania Klientowi przez firmę Camping Plus Sp. z o.o materiałów marketingowo/informacyjnych, na przykład katalogów na następny sezon lub wiadomości email z ofertami, z których otrzymywania Klient może w każdej chwili zrezygnować (klikając na link rezygnacji z subskrypcji na dole każdego newslettera lub alternatywnie kontaktując się z naszym biurem telefonicznie 71 793 22 22 lub drogą mailową na info@alfresco-holidays.pl). Uwaga: jeśli Klient zrezygnuje z otrzymywania materiałów

marketingowych, nie oznacza to rezygnacji z otrzymywania od firmy Camping Plus Sp. z o.o. telefonów i wiadomości e-mail, związanych z obsługą jego rezerwacji.

Prosimy również o zapoznanie się z naszą Polityką Prywatności, aby uzyskać więcej informacji na temat tego, w jaki sposób Camping Plus Sp. z o.o. może gromadzić i wykorzystywać dane osobowe.

Reklamacje

Jeżeli w czasie pobytu na campingu wystąpi problem, wówczas należy go niezwłocznie zgłosić naszemu przedstawicielowi na miejscu. Zostaną podjęte odpowiednie kroki, aby rozwiązać istniejący problem. Jeżeli w dalszym ciągu nie będą Państwo zadowoleni z rozwiązania, prosimy o sporządzenie raportu podpisanego przez naszego przedstawiciela oraz w razie możliwości zrobienie zdjęć. Aby reklamacja została wniesiona skutecznie, należy ją przesać do naszego biura w formie pisemnej wraz z podpisanym raportem w ciągu 30 dni od zakończenia pobytu. W przypadku braku postępowania zgodnie z tą procedurą, będzie mniejsza możliwość zbadania i rozpatrzenia reklamacji Klienta. Wtedy kwota odszkodowania, do której Klient może być uprawniony, może być pomniejszona lub Klient nie otrzyma żadnej, w zależności od okoliczności. Camping Plus sp. z o.o. w imieniu Greenbank Holidays Ltd. ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 30 dni od jej złożenia.

Data publikacji 30.11.2018