

# Ogólne warunki pośrednictwa

Niniejsze warunki pośrednictwa obowiązują dla pośredniczenia przy zawieraniu umów najmu pobyków wypoczynkowych pomiędzy **Wynajmującym – zwanym dalej: „Świadczeniodawcą”** i **Klientami – zwanymi dalej: „Klientami”,** przez **Best of Croatia e.K.** – pośrednictwo pobyków, Comeniusstr. 24, 60389 Frankfurt am Main (zwanym dalej: „pośrednikiem”, „BOC”, „my”).

Niniejsze warunki pośrednictwa regulują **stosunek umowy pomiędzy Klientem i BOC.** Pomiędzy Klientem i danym Świadczeniodawcą, BOC działa wyłącznie jako pośrednik. BOC wskazuje Klientowi i wszystkim uczestnikom w sposób wyraźny, iż umowy najmu zawierane są wyłącznie ze wskazanym w umowie najmu Świadczeniodawcą, włączając w to w sposób skuteczny uzupełniające warunki handlowe i najmu.

## § 1 Treść i zakres

1.1. Pośrednik posiada powiązania z licznym Świadczeniodawcami (prywatni Wynajmujący, hotele i lokalne agencje turystyczne), którzy oferują noclegi wypoczynkowe w Chorwacji. Jeżeli rezerwujecie Państwo poprzez BOC pobyt wypoczynkowy, BOC pośredniczy przy zawieraniu umowy najmu w imieniu i na rachunek danego Świadczeniodawcy i umożliwia przez to zawarcie umowy pomiędzy Świadczeniodawcą a Klientem.

1.2. Prawa i obowiązki BOC wynikają z niniejszych warunków pośrednictwa, wszelkich uzupełniających postanowień umownych, jak i pomocniczo z przepisów prawa §§ 675, 631 ff. Niemieckiego kodeksu cywilnego (BGB - *Bürgergesetzbuch*) (dotyczącego odpłatnego pośredniczenia w transakcjach).

1.3. Odnośnie praw i obowiązków Klienta wobec Świadczeniodawcy obowiązują wyłącznie zawarte z nim postanowienia umowne, jak i odnoszące się do Świadczeniodawcy postanowienia umowne.

## § 2 Zawarcie umowy/przebieg rezerwacji

2.1 BOC oferuje różne sposoby rezerwacji. Rezerwacje i zapytania możliwe są wyłącznie poprzez odpowiedni formularz online. Możliwości rezerwacji wskazywane są w zależności od danego obiektu i jego dostępności. Zgłoszenie odbywa się przez zgłaszającego także dla wszystkich wskazanych w zgłoszeniu uczestników podróży, których obowiązki umowne potwierdza zgłaszający.

### Niewiążące zapytanie

2.2 W przypadku zapytań niewiążących Klient otrzyma informacje dotyczące tego, czy obiekt w wybranym terminie jest dostępny. Zapytanie jest kierowane do Świadczeniodawcy.

2.3 Formularz rezerwacji nie musi być kompletnie wypełniany przez Klienta. Wystarczy podanie imienia i nazwiska oraz adresu e-mail.

2.4 Klient otrzymuje następnie niewiążącą odpowiedź zwrotną dotyczącą dostępności obiektu. Potwierdzenie dostępności nie oznacza natychmiastowej rezerwacji.

### Rezerwacja na zapytanie

2.5 W przypadku rezerwacji dokonywanej poprzez zapytanie, prośba Klienta dotycząca rezerwacji przekazywana jest Świadczeniodawcy. W tym celu Klient wypełnia najpierw kompletny formularz rezerwacji i akceptuje Ogólne warunki pośrednictwa oraz potwierdza swoje zapytanie klikając przycisk „Rezerwacja z obowiązkiem zapłaty”. Czynność ta stanowi wiążącą ofertę zawarcia umowy składaną przez Klienta Świadczeniodawcy. Jednak na tej podstawie Klient nie uzyskuje jeszcze żadnego prawa do zawarcia umowy najmu na wybranych warunkach, nie mniej jednak jest on związany ofertą przez dwa dni.

2.6 Świadczeniodawca posiada w ciągu owego dwudniowego terminu możliwość przyjęcia rezerwacji. Klient zostanie poinformowany przez Świadczeniodawcę o dostępności wybranego obiektu lub o akceptacji rezerwacji wygenerowaną automatycznie wiadomością e-mail. Jeżeli Klient w trakcie tego terminu nie otrzyma e-maila lub otrzyma odmowę zlecenia rezerwacji, zlecenie rezerwacji automatycznie wygasa.

2.7 O ile obiekt rezerwacji jest dostępny lub Świadczeniodawca dokona przyjęcia rezerwacji, e-mail będzie zawierał żądanie zapłaty obowiązujące Klienta. W ten sposób zawarta zostaje umowa najmu, także jeżeli nie wydano jeszcze oficjalnego potwierdzenia. Żądaniem zapłaty Świadczeniodawca przyjmuje w sposób prawnie wiążący ofertę na zawarcie umowy najmu na podstawie opisu obiektu i cen, jak i niniejszych warunków umownych.

2.8 Następnie Klient otrzymuje – (po wpłynięciu zapłaty) e-mail od pośrednika, w którym jest informowany o prawnie skutecznym zawarciu umowy, jak i wymaganych danych Świadczeniodawcy (nazwisko, dane kontaktowe) i obiektu rezerwacji (adres). Świadczeniodawca także otrzymuje odpowiednie potwierdzenia rezerwacji.

### **Rezerwacja bezpośrednia**

2.9 W przypadku rezerwacji bezpośredniej Klient przekazuje Świadczeniodawcy prawnie wiążącą ofertę rezerwacji na podstawie udostępnionych mu online informacji (opis obiektu, ceny, dostępność).

2.10 Następnie Klient dokonuje bezpośredniej zapłaty, jak wskazano w § 3 Ogólnych warunków pośrednictwa.

2.11 BOC potwierdza przyjęcie oferty rezerwacji, jako pośrednik Świadczeniodawcy i przekazuje wszystkie pozostałe dokumenty rezerwacyjne Klientowi.

2.12 Świadczeniodawca zostanie poinformowany przez BOC o zawarciu umowy.

2.13 Klient jest każdorazowo zobowiązany do sprawdzania swoich danych wskazanych na dokumentach rezerwacyjnych i do bezzwłocznego zgłaszania nieścisłości BOC lub Świadczeniodawcy.

### **§ 3 Wynagrodzenie**

3.1 Pośrednik stanowi pełnomocnika inkaso Świadczeniodawcy odnośnie wszelkich płatności, także tych związanych z kosztami odstąpienia i innymi płatnościami na rzecz Świadczeniodawcy. Kwoty zaliczek i pozostałych płatności wynikają z oferty lub obliczenia ceny wskazanej na stronie internetowej, żądania zapłaty i potwierdzenia.

3.2 W momencie zawarcia umowy, w zależności od Świadczeniodawcy, wymagalna jest zaliczka w wysokości pomiędzy 25 a 45% ceny całkowitej za zarezerwowany obiekt wypoczynkowy. Zaliczka ta zależna jest od warunków umownych danego Świadczeniodawcy i jest wymagalna natychmiastowo po dokonaniu rezerwacji. Zezwala się Klientowi na dokonanie płatności zaliczki w ciągu 3 dni. W

przypadku krótkoterminowych rezerwacji od 14 dni przed dniem przyjazdu, zaliczkę należy wpłacić niezwłocznie.

3.3 Zaliczkę należy zapłacić pośrednikowi, kwotę pozostałą, zgodnie z informacjami, Świadczeniodawcy. W przypadku prywatnych Wynajmujących i agencji kwota pozostała jest wymagalna z reguły dopiero w momencie przyjazdu. W przypadku hoteli i ośrodków wypoczynkowych, w niektórych przypadkach także na kilka tygodni z góry. Bardziej szczegółowe informacje znajdziecie Państwo w danym opisie obiektu.

3.4 Płatność zaliczki możliwa jest kartą kredytową (Visa/Mastercard), przelewem natychmiastowym, poprzez platformę PayPal oraz przelew zwykły. Należy przy tym uwzględnić, iż w zależności od sposobu płatności naliczone mogą zostać opłaty.

#### **§ 4 Rezygnacja**

4.1 Warunki rezygnacji zależne są od warunków danego Świadczeniodawcy i z tego względu mogą się u każdego Świadczeniodawcy różnić. Świadczeniodawca jest zobowiązany do oferowania zryczałtowanych kosztów rezygnacji w formie procentowego udziału pierwotnej kwoty całkowitej i zależne są od momentu rezygnacji.

4.2 Odstąpienie należy zgłosić Świadczeniodawcy w formie tekstowej i poinformować o tym BOC.

4.3 Zaleca się zawarcie kompleksowego ubezpieczenia podróznego, w szczególności ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży. Ubezpieczenie takie można zawrzeć poprzez pośrednika po zakończeniu procesu rezerwacji.

#### **§ 5 Zmiana rezerwacji, anulacja częściowa**

5.1 Do 42 dnia przed zarezerwowanym terminem pośrednik przyjmuje za Świadczeniodawcę, o ile to możliwe, zmiany rezerwacji, takie jak zmiana terminu rezerwacji, liczby uczestników podróży i innych wymogów szczególnych i zmian.

5.2 W przypadku zmiany liczby osób uczestniczących, jak i terminu rezerwacji naliczana jest zryczałtowana opłata za zmianę rezerwacji w wysokości 20, - Euro. W przypadku innych zmian ustalany jest konkretny nakład pracy i odpowiednio rozliczany na rachunku.

5.3 Zasadniczo zmiany rezerwacji mogą być dokonywane w ramach tego samego obiektu wypoczynkowego. Zmiany rezerwacji odnośnie zmiany samego obiektu wypoczynkowego nie są możliwe lub wymagają uprzednio, prawidłowego anulowania pierwotnie zaksięgowanego obiektu wypoczynkowego. Potrącenie wymaganych kosztów rezerwacji nie jest niestety w takim przypadku możliwe, gdyż chodzi tutaj zawsze o różnych Świadczeniodawców.

5.4 Jeżeli Klient życzy sobie skrócenia okresu pobytu już potwierdzonej rezerwacji, należy dokonać rezygnacji częściowej.

#### **§ 6 Świadczenia**

Usługi, jakie zostały umownie zawarte pomiędzy Klientem a Świadczeniodawcą, wynikają z opisów usług zawartych w Internecie i odnoszących się do nich informacji zawartych w potwierdzeniu. Życzenia specjalne mogą być uwzględniane jedynie jako niewiążące życzenia Klienta.

Świadczeniodawca stara się w miarę możliwości spełniać życzenia Klientów co do świadczeń szczególnych, które nie zostały wskazane w ofercie internetowej, takie jak sąsiadujące ze sobą wynajmowane jednostki lub wynajmowane jednostki o konkretnym położeniu. Takie życzenia stają się wiążącą częścią składową umowy jedynie po pisemnym ich potwierdzeniu.

## **§ 7 Wady noclegu**

Jeżeli usługa Świadczeniodawcy nie została zrealizowana lub została zrealizowana w sposób niezgodny z umową, BOC zaleca bezpośredni kontakt ze Świadczeniodawcą na miejscu. Prosimy o uwzględnienie, że BOC nie może przyjmować, ani opracowywać zgłoszeń dotyczących reklamacji z tytułu wad.

## **§ 8 Odpowiedzialność**

8.1 BOC odpowiada wobec Klienta za prawidłowe poinformowanie, pośrednictwo i doradztwo w ramach jego obowiązku zachowania należytej dbałości.

8.1 BOC nie ponosi odpowiedzialności za wady obiektu najmu, jak i naruszenie obowiązków Świadczeniodawcy. Reklamacje z tytułu wad należy kierować wyłącznie do Świadczeniodawcy.

8.2 BOC ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność informacji podawanych przez Świadczeniodawcę. Wyłącza się w takiej sytuacji odpowiedzialność za umyślnie lub z powodu rażącego niedbalstwa nieprawidłowo przekazane dane.

## **§ 9 Wskazania postanowień dotyczących przyjazdu**

Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie postanowień dotyczących przyjazdu i wyjazdu, paszportu/wizy i świadczeń zdrowotnych.

To samo obowiązuje w przypadku przygotowania ewentualnie wymaganych dokumentów podróży. W ramach ustawowego obowiązku informowania, BOC udziela Klientowi informacji na jego zapytanie w sposób skrupulatny, przy czym zakłada się, że Klienci są obywatelami Niemiec. BOC nie ponosi jednak za to odpowiedzialności. BOC wskazuje w sposób wyraźny, że przepisy mogą zostać w każdej chwili zmienione przez organy administracji i zaleca Klientowi samodzielne zasięgnięcie informacji we właściwych urzędach, instytucjach i organach administracji.

## **§ 10 Przedawnienie**

10.1 Roszczenia Klienta wynikające z umowy pośrednictwa, włącznie z roszczeniami umownymi odnośnie odszkodowania za szkody wyrządzone przez rażąco niedbałe naruszenie obowiązków BOC lub umyślnie lub rażąco niedbałe naruszenia obowiązków przez pomocnika przy wykonywaniu umowy lub ustawowego pełnomocnika BOC, przedawniają się w ciągu dwóch lat.

10.2 Wszelkie inne roszczenia przedawniają się w ciągu roku.

## **§ 11 Pozostałe ustalenia**

11.1 Spory prawne wynikające z niniejszej umowy pośrednictwa podlegają wyłącznie prawu niemieckiemu.

11.2 Klient może pozwać BOC, o ile pozywane są czynności przez BOC dokonywane, jedynie w sądzie właściwym dla siedziby BOC.

11.3 Zmiany lub uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej. Jeżeli forma taka nie zostanie zachowana, zmiany lub uzupełnienia są nieważne. To samo dotyczy zmian niniejszej klauzuli zachowania formy pisemnej.

11.4. Prawo odwołania wskazane w § 355 niemieckiego kodeksu cywilnego nie obowiązuje.

## **§ 12 Klauzula salwatoryjna**

Jeżeli pojedyncze postanowienia niniejszej umowy są bezskuteczne lub niewykonalne lub po zawarciu umowy staną się bezskuteczne lub niewykonalne, nie narusza to skuteczności pozostałej umowy. W miejsce bezskutecznych i niewykonalnych postanowień wchodzi w życie takie skuteczne i wykonalne regulacje, których skutek w największym stopniu oddaje cel, jaki strony umowne chciały osiągnąć zawierając postanowienia bezskuteczne lub niewykonalne. Powyższe postanowienia obowiązują także, jeżeli okaże się, iż umowa zawiera luki.