

## OGÓLNE WARUNKI WYNAJMU

Prosimy o dokładne zapoznanie się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Wynajmu, aby móc korzystać z usług świadczonych przez Homair Vacances za pośrednictwem marki Homair Vacances.

Aby tekst był bardziej czytelny, użyliśmy neutralnego "oni", "ich" i "ich" w odniesieniu do wszystkich płci.

Wersja opublikowana 2022-12-20

### ARTYKUŁ 1 – INFORMACJA OGÓLNA

Niniejsze Ogólne Warunki Wynajmu określają zasady i warunki wynajmu zakwaterowania na campingu dla Klienta indywidualnego (zwanego dalej "Klientem")

przez Homair Vacances SAS (zwaną dalej "Homair"), uproszczoną spółkę akcyjną o kapitale 11.556.420 euro, zarejestrowaną pod numerem handlowym 484 881 917 w Aix-en-Provence, z siedzibą mieszczącą się w Immeuble Le Derby, 570 avenue du Club Hippique, CS 20405, 13097 Aix-en-Provence Cedex 02, Francja, reprezentowaną przez Dyrektora Zarządzającego – Quentin Schaepeynck;

Informacja ta dotyczy wszystkich materiałów marketingowych dostarczonych przez Homair, w tym stron internetowych, katalogów i aplikacji.

### ARTYKUŁ 2 - DEFINICJE

> « Camping » : w zależności od kontekstu, obiekt turystyczny, na którym Homair sprzedaje zakwaterowanie lub obiekt turystyczny, na którym Klient zarezerwował zakwaterowanie lub parcelę.

> « Katalog » : wszystkie papierowe materiały promocyjne (oraz ich cyfrowe wersje) przedstawiające niektóre lub wszystkie miejsca docelowe i zakwaterowanie sprzedawane przez Homair.

> « Klient » : osoba fizyczna, która dokonuje rezerwacji i dokonuje płatności za tę rezerwację w imieniu własnym. Klientem może być również partner, który dokonuje rezerwacji w imieniu beneficjenta. Pojęcie Klienta różni się od pojęcia uczestnika wyjazdu czy grupy.

> « Ogólne Warunki Wynajmu » : niniejsze warunki rezerwacji dotyczące wynajmu.

> « Parcela » : wolna od zakwaterowania powierzchnia terenu udostępniona Klientowi przybywającemu na camping z własnym zakwaterowaniem (np. namiot, przyczepa campingowa lub kamper).

> « Zakwaterowanie » : wszystkie rodzaje zakwaterowania (np. mobile home'y, domki letniskowe i bungalowi itp.) oferowane do wynajmu przez Homair.

> « Rezerwacja » : definitywne zarezerwowanie wynajmu zakwaterowania lub miejsca na parceli. Wynajem zakwaterowania wymaga dokonania rezerwacji.

> « Strony internetowe » : strony internetowe Homair, wśród których znajduje się strona homair.pl.

> « Homair » : Homair Vacances SAS

> « Materiały reklamowe » : wszystkie materiały promocyjne wykorzystywane przez Homair do promowania jego produktów i usług, w tym strony internetowe, katalogi i aplikacje.

> « Gość » : osoba, która nie jest jednym z uczestników zarezerwowanego wynajmu, a która odwiedza Klienta na campingu.

### ARTYKUŁ 3 - PRAWO WŁAŚCIWE I JURYSDYKCJA

Niniejsze Warunki Ogólne Wynajmu oraz Potwierdzenie rezerwacji wygenerowane po dokonaniu Rezerwacji podlegają przepisom prawa francuskiego.

Niniejsze Ogólne Warunki zostały początkowo sporządzone w języku francuskim, a następnie przetłumaczone na język polski. W przypadku sporu w interpretacji stosuje się wyłącznie tekst w języku francuskim. Jeśli jakakolwiek klauzula w tej umowie staje się nieważna z powodu zmiany ustawodawstwa, przepisów, lub decyzji sądu nie będzie to miało wpływu na ważność lub zastosowanie niniejszych Ogólnych Warunków Najmu.

Wszelkie spory lub zakwestionowania dotyczące ich ważności, interpretacji, wdrożenia lub wypełnienia powinny być wniesione przez stronę do sądu w Aix-en-Provence (Francja), niezależnie od kraju pochodzenia Klienta.

### ARTYKUŁ 4 - ZASTOSOWANIE I AKCEPTACJA OGÓLNYCH WARUNKÓW

Niniejsze Ogólne Warunki są aktualne z chwilą ich opublikowania online i zastępują wszystkie poprzednie wersje.

Homair zastrzega sobie prawo do zmiany tych warunków w dowolnym momencie.

Niniejsze Ogólne Warunki Wynajmu obowiązują od momentu dokonania przez Klienta Rezerwacji (z wyłączeniem wszelkich innych warunków) ale tylko wtedy, gdy Homair zaakceptował Rezerwację, co może, ale nie musi zrobić, w zależności od dostępności oraz wszelkich okoliczności, które mogłyby wpłynąć na realizację Rezerwacji.

Wersją Ogólnych Warunków obowiązujących Klienta jest wersja, która została mu przesłana w formie pliku PDF lub w formie papierowej podczas dokonywania Rezerwacji.

Homair nie może przyjąć żadnego sprzeciwu, skargi ani żądania zwrotu pieniędzy w odniesieniu do interpretacji, wdrożenia lub wypełnienia niniejszych Ogólnych Warunków przez osobę trzecią w stosunku do Rezerwacji.

Przyjęcie Rezerwacji oznacza, że Klient jest w pełni świadomy i akceptuje wszystkie niniejsze Ogólne Warunki.

Dla Rezerwacji dokonanych online, akceptacją jest kliknięcie przez Klienta pola wyboru oświadczenia: "Przeczytałem i akceptuję wszystkie Ogólne Warunki Wynajmu". Zaznaczenie tego pola ma taką samą wartość jak złożenie własnoręcznego podpisu.

Jeśli Rezerwacja jest dokonywana za pośrednictwem innego kanału sprzedaży (telefonicznie, na miejscu, itp.) Klient potwierdza, że otrzymał kopię niniejszych Warunków w swoich dokumentach Rezerwacji.

Akceptacja niniejszych Ogólnych Warunków oznacza, że Klient posiada niezbędną zdolność do podjęcia czynności prawnych, a jeżeli nie jest do tego zdolny, to opiekun lub kurator udzielił mu na to zgody.

Niniejsze Ogólne Warunki, informacje prawne oraz Dokumenty Rezerwacji przekazane Klientowi stanowią pakiet umowny i tworzą wszelkie stosunki umowne pomiędzy Klientem a Homair.

Zgodnie z artykułem L221-28 Francuskiego Kodeksu Konsumenckiego - „Prawo do odstąpienia od umowy nie może być wykonane w przypadku umów : [...] 12) Świadczenie usług zakwaterowania innych niż na cele mieszkaniowe, usług transportu towarów, usług wynajmu samochodów, usług

gastronomicznych lub rekreacyjnych, które mają być świadczone w określonym dniu lub o określonej godzinie".

W związku z tym 14-dniowy okres odstąpienia od umowy nie dotyczy Rezerwacji miejsca noclegowego lub parceli.

### ARTYKUŁ 5 - OPISY

Homair dokłada wszelkich starań, aby wszystkie Materiały Reklamowe zawierały aktualne informacje na temat dostępnych usług oraz będzie informować Klienta o wszelkich istotnych zmianach w tych informacjach.

Klient powinien zapoznać się z pisemnym opisem wybranego zakwaterowania lub parceli, aby poznać się z jego specyfikacją.

Ocena (liczba gwiazdek) podana dla campingów w Materiałach Reklamowych odpowiada klasyfikacjom w kraju docelowym.

Ceny w Katalogu odnoszą się do najtańszych miejsc noclegowych lub miejsc postojowych w najtańszych porach roku i są zależne od dostępności.

Aby uzyskać więcej szczegółów prosimy o kontakt z naszym biurem:

- W Polsce: 71 793 22 22

### ARTYKUŁ 6 - ZAMÓWIENIA I REZERWACJE

Dokonując Rezerwacji Klient jest zobowiązany do :

- posiadania praw, zezwoleń i upoważnień niezbędnych do złożenia zamówienia zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Wynajmu;
- bycia wpisanym na listę uczestników pobytu i faktycznie wziąć w nim udział;
- dostarczenia wszystkich informacji wymaganych przez Homair, w tym danych kontaktowych uczestników pobytu;
- Klient jest świadomy, że dokonuje Rezerwacji w imieniu i na rzecz wszystkich uczestników pobytu;
- Klient zapewnia, że podane informacje są dokładne i prawdziwe;
- Klient zgadza się być jedyną osobą odpowiedzialną za kontakt z Homair, w tym w zakresie odpowiedzialności finansowej i wszelkich zdarzeń, które mogą mieć wpływ na Rezerwację i pobyt;
- Klient potwierdza, że jest świadomy, że wszystkie Rezerwacje są dokonane na konkretne imię i nazwisko, co oznacza, że Homair musi udzielić zgody na przeniesienie lub podjęcie Rezerwacji (w całości lub w części) na inną osobę;
- Klient powinien upewnić się, że cała dokumentacja dostarczona przez Homair po złożeniu zamówienia (email z Potwierdzeniem rezerwacji lub Voucher Podróżny) zawiera prawidłowe informacje dotyczące wybranego pobytu.

Sposoby dokonania Rezerwacji :

- poprzez stronę internetową;
- przez telefon z naszym zespołem ds. rezerwacji;
- za pomocą live czata;
- na niektórych campingach..

Rezerwacja jest wynikiem umowy zawartej pomiędzy Homair a Klientem. Umowa ta zostaje osiągnięta, gdy :

- Homair potwierdza, że zarezerwowany pobyt jest dostępny;
- Homair posiada dokument potwierdzający dokonanie płatności (depozytu lub całości) za zamówienie;
- Homair wysłała Klientowi dokument potwierdzający Rezerwację drogą mailową lub pocztową na adres podany na koncie Klienta.

W każdym przypadku Homair zastrzega sobie prawo do odrzucenia Rezerwacji, jeżeli :

- toczy się spór z Klientem;
- część lub całość poprzedniego zamówienia nie została opłacona, lub płatność za trwające zamówienia jest opóźniona;
- informacje wymagane przez Homair nie zostały dostarczone w całości i/lub są nieprawidłowe, w tym nazwiska, daty urodzenia, numery rejestracyjne i wszelkie inne dowody tożsamości.

Jeśli zamówione wakacje nie będą możliwe do zrealizowania, Klient zostanie o tym fakcie jak najszybciej poinformowany. Homair zwróci Klientowi wpłacone pieniądze, chyba że strony uzgodnią rozwiązanie zastępcze lub zostanie podjęta szczególna i wyjątkowa decyzja rządu. Zwrot ten może nastąpić w formie bonu za zgodą Klienta.

Homair oferuje wakacje przeznaczone dla rodzin, a Zakwaterowania, Parcele i Campingi są przystosowane do tego celu. W związku z tym Homair lub camping zastrzegają sobie prawo do odrzucenia Rezerwacji i/lub odmówienia dostępu do campingu i/lub Zakwaterowania, Parceli:

- dla każdej grupy z większą liczbą uczestników niż maksymalnie dozwolona liczba dla wybranego Zakwaterowania lub Stanowiska (ze względów bezpieczeństwa oraz ubezpieczenia);
- i/lub każdemu, kto nie został wymieniony przez Klienta podczas dokonywania Rezerwacji.

Wiek nie ma znaczenia przy ustalaniu liczby uczestników. Oznacza to, że niemowlęta, dzieci, nastolatki i osoby dorosłe liczą się jako pełnoprawni uczestnicy.

Z oczywistych względów bezpieczeństwa (ewentualna ewakuacja Campingu, ewentualne ostrzeżenia pogodowe), jak również ze względów zdrowotnych (ewentualna hospitalizacja podczas pobytu), rezerwacja przez osoby niepełnoletnie bez opieki jednego z opiekunów prawnych w rozumieniu art. 382 Francuskiego Kodeksu Cywilnego jest niedopuszczalna.

Co więcej, nasze campingi nie są autoryzowane w rozumieniu przepisów art. L227-1 i następnych francuskiego kodeksu społecznego i rodzinnego dotyczących ochrony nieletnich podczas wakacji szkolnych oraz wycieczek edukacyjnych i rekreacyjnych, do organizowania grupowych lub indywidualnych wakacji dla małoletnich poniżej 18 roku życia, którym nie towarzyszy jeden z ich opiekunów prawnych w rozumieniu poprzedniego akapitu.

Zwierzęta domowe - tylko jeden pies jest akceptowany na Rezerwację. Aby zabrać ze sobą psa muszą być spełnione jednocześnie dwa warunki :

- Pies nie może być klasyfikowany do pierwszej i drugiej kategorii (zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu Rezerwacji), są one zabronione;
- Camping musi akceptować psy.

Homair zastrzega sobie prawo do odmowy dostępu do Zakwaterowania lub Stanowiska, jeżeli nie zostały spełnione te dwa warunki.

Klient jest odpowiedzialny za swojego psa i musi przestrzegać zasad wewnętrznych obowiązujących na campingu (np. okazać książeczkę szczepień, posiadać smycz czy wyprowadzać psa na terenie do tego przeznaczonym).

Za pobyt psa może zostać pobrana dodatkowa opłata przez camping. Stosuje się stawki obowiązujące na camping w dniu przyjazdu.

Informacje dodatkowe – Homair zastrzega sobie prawo do odmowy zakwaterowania osoby nie wpisanej do listy uczestników.

Homair uznaje, że zarezerwowanie więcej niż jednego zakwaterowania lub parceli (w tym samym czasie i na tym samym campingu) dokonane przez tą samą osobę fizyczną lub różne osoby fizyczne znajdujące się nawzajem za rezerwację grupową. Dlatego też każdy wniosek o rezerwację dla grupy musi być przesłany w formie pisemnej drogą mailową na adres: info@homair.pl lub zgłoszony telefonicznie pod numerem: 71 7932222 z zaznaczeniem, że chodzi o rezerwację grupową.

Klient nie ma możliwości wybrania lokalizacji swojego Zakwaterowania lub parceli. Konkretnie miejsce na camping jest mu przydzielane dopiero po przyjeździe na camping.

Minimalna możliwa liczba nocy do zarezerwowania jest dowolnie definiowana przez Homair i może być zmieniona w dowolnym momencie dla jednego lub więcej campingów.

W szczycie sezonu (lipiec/sierpień) minimalna ilość noclegów jaka musi być zarezerwowana wynosi 7 nocy. Poza sezonem rezerwacja może trwać minimum 2 noce.

#### ARTYKUŁ 7 - CENNIK

Ceny: Wszystkie ceny podane są w PLN i zawierają podatek VAT.

Przy opisie campingów i w kalendarzu dostępności (oprócz koszyka), podane ceny obejmują usługi wymienione w sekcji "Ceny obejmują" i nie zawierają usług, podatków i opłat wymienionych sekcji "Ceny nie obejmują".

#### Ceny obejmują

- Wynajem w pełni wyposażonego zakwaterowania lub parceli;
- Zużycie wody, gazu i energii elektrycznej (w przypadku wynajmu parceli usługi wliczone w cenę mogą się różnić w zależności od rodzaju parceli);
- Miejsce parkingowe dla jednego samochodu (z wyjątkiem sytuacji, gdy klient został poinformowany, że nie jest to możliwe);
- Dostęp do bezpłatnych obiektów (np. sanitariaty, boiska sportowe, itp.) i bezpłatnych usług (np. kluby dziecięce itp.) dostępnych na campingu (chyba, że inaczej przewidują zasady obowiązujące na campingu, o których klient został poinformowany podczas składania zamówienia lub w dokumentach związanych z rezerwacją).

#### Ceny nie obejmują

Domyślnie ceny nie obejmują niczego, co nie zostało wymienione w części "Ceny obejmują".

Ceny nie obejmują również (chyba, że Klient został poinformowany, że jest inaczej w momencie zamówienia lub przeglądając dokumentację Rezerwacji) :

- dodatkowych opcji lub usług oferowanych przez Homair lub camping, takich jak :
  - sprzątanie;
  - dostęp do sieci WiFi;
  - wyżywienie (np. śniadania, obiadowe kolacje, itp.);
  - dodatkowe miejsca parkingowe;
  - wynajęcie pościeli, ręczników łazienkowych, ręczników plażowych itp;
  - dodatkowe wyposażenie (np. zestaw dla niemowląt, TV, klimatyzacja, dodatkowy namiot, itp.);
  - płatne udogodnienia i zajęcia na campingu (np. zakup opasek na rękę, itp.);
- ubezpieczenie od kosztów rezygnacji wykupione przez Klienta;
- opłaty administracyjnej (dotyczy jednego pobytu w roku)
  - obniżonej w przypadku płatności "cyfrowej";
  - standardowej dla wszystkich innych metod płatności;
- opłata klimatyczna, opłata za śmieci, podatki lokalne pobierane przez Camping zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi;
- opłata ekologiczna;
- opłat specjalnych/dodatkowych :
  - Opłat za zwierzęta domowe (na podstawie stawek stosowanych przez Camping);
  - Opłat za wstęp gości (na podstawie zasad i stawek stosowanych przez Camping);
- kaucji (wysokość, której zależy od Campingu);
- kosztów transportu.

Ceny za Zakwaterowanie, Parcele, opcje i usługi dodatkowo płatne są ustalane przez Homair. Mogą się one różnić w przypadku podobnych usług w zależności od terminu, Campingu, daty zamówienia przez Klienta, Materiałów Reklamowych, itp.

Całkowity koszt usługi najmu zakwaterowania jest podawany Klientowi podczas składania zamówienia online lub telefonicznie, pod warunkiem dostępności usług. Wszelkie ceny podane przed złożeniem zamówienia (np. w Katalogu) lub zmiany cen po dokonaniu rezerwacji (np. podczas kampanii promocyjnej) nie mają wpływu na "całkowity koszt najmu zakwaterowania".

Jeśli "całkowity koszt najmu zakwaterowania" zawiera oczywisty błąd lub jest wyraźnie zbyt niski, Homair poinformuje o tym Klienta i może anulować zamówienie i/lub Rezerwację.

Dodawanie usług po dokonaniu rezerwacji Klient może dodać usługi do swojej Rezerwacji przed wyjazdem na wakacje i/lub w trakcie trwania swojego pobytu na campingu (z wyłączeniem ubezpieczenia od kosztów rezygnacji).

Ceny za usługi dodane po dokonaniu rezerwacji mogą być wyższe niż ceny za usługi wybrane podczas dokonywania zamówienia.

W przypadku świadczeń wynikających z przedłużenia pobytu (np. wcześniejszy, późniejszy przyjazd) Klient zobowiązany jest zapłacić cenę obowiązującą w dniu przedłużenia.

**Koszty końcowego sprzątania zakwaterowania** Koszty sprzątania zakwaterowania mogą się różnić w zależności od wybranego Campingu i Zakwaterowania. Klient jest informowany o kosztach PRZED złożeniem zamówienia;

Istnieją trzy stawki za sprzątanie końcowe :

- Stawka podstawowa, jeśli usługa zostanie zamówiona przed dniem przyjazdu na camping;
- Wyższa stawka, jeśli usługa zostanie zamówiona na camping w ciągu 48 godzin od dnia przyjazdu;
- Opłata w przypadku, gdy Klient nie wykonał sprzątania we własnym zakresie.

**Zniżki i vouchery** Klient może korzystać z promocji, zniżek indywidualnych (np. za lojalność lub polecenie), zniżek partnerskich i voucherów, aby obniżyć całkowity koszt najmu zakwaterowania.

O ile nie zostanie to wyraźnie wskazane Klientowi na piśmie :

- nie można wykorzystać żadnego rabatu ani vouchera na zamówienie, które zostało już opłacone w całości lub w części;
- zniżki i rabaty obowiązujące podczas promocji mogą być wykorzystane wyłącznie na zamówienie złożone w czasie trwania tych promocji;
- rabaty partnerskie obowiązują tylko wtedy, gdy beneficjentem jest Klient opłacający zamówienie;
- na jednym zamówieniu można wykorzystać nie więcej niż jeden rabat indywidualny lub partnerski.

Homair sprawdza ważność wykorzystanych rabatów i voucherów. Jeżeli rabat lub voucher został nieodpowiednio wykorzystany, Homair poinformuje o tym Klienta i obciąży go kwotą zastosowanej zniżki. Jeżeli Klient nie zapłaci obciążającej go kwoty, Homair może anulować zamówienie i/lub Rezerwację.

#### ARTYKUŁ 8 - PŁATNOŚĆ

Całkowity koszt najmu zakwaterowania należy opłacić w jednej lub maksymalnie czterech ratach.

Płatność ta obejmuje wszystkie usługi dodane do Rezerwacji, z wyjątkiem tych wymienionych w poniższym punkcie zatytułowanym "Usługi płatne po przyjeździe na Camping".

**Usługi płatne w dniu przyjazdu na camping oraz w trakcie pobytu** Po przyjeździe na camping Klient musi zapłacić :

- kaucję za zakwaterowanie jako jedną oddzielną płatność. Wysokość kaucji jest zależna od campingu;
- opłata klimatyczna, opłata za śmieci, podatki lokalne pobierane przez Camping zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi;
- opłata ekologiczna;
- opłaty za zwierzęta domowe;
- opłaty za ewentualnych gości.

Wszelkie dodatkowe usługi zamówione w dniu przyjazdu na camping i/lub w trakcie trwania wakacji muszą być natychmiast opłacone.

**Ogólne postanowienia dotyczące płatności** Homair umożliwi Klientom korzystanie z różnych metod płatności.

Jeśli zamówienie zostało złożone na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem wakacji, wszystkie należne pieniądze muszą zostać wpłacone na 30 dni przed wyjazdem.

Jeśli zamówienie jest składane na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem pobytu wszystkie należności należy uregulować w momencie dokonywania zamówienia.

W przypadku płatności "nieczyfrowych" (np. czek, przelew bankowy, vouchery) Klient musi :

- podać swój numer Rezerwacji;
- jako odbiorcę płatności wpisać dane Homair.

Wszelkie metody płatności są regularnie rozwijane. Więcej informacji można znaleźć na naszej stronie internetowej: homair.pl.

**Postanowienia ogólne dotyczące płatności w ratach** Opcja płatności w ratach oferowana przez Homair jest dostępna tylko wtedy, gdy Klient dokona Rezerwacji na więcej niż 60 dni przed datą rozpoczęcia pobytu.

W przypadku płatności w ratach Homair udostępnia harmonogram płatności zawierający liczbę rat, kwoty i terminy płatności. Harmonogram ten jest przekazywany Klientowi na piśmie (mailowo) po dokonaniu rezerwacji.

W każdym przypadku Klient zobowiązuje się do :

- przestrzegania terminów i kwot płatności zawartych w harmonogramie;
- zapewnienia dostępności należnych pieniędzy;
- podania aktualnych danych do płatności (np. dane ważnej karty płatniczej).

W przypadku zmiany całkowitej ceny wynajmu zakwaterowania, harmonogram płatności zostanie zaktualizowany i przekazany Klientowi na piśmie (mailowo). Staje się on wówczas jedynym obowiązującym harmonogramem płatności.

Jeżeli pierwsza rata nie zostanie zapłacona, zamówienie nie zostanie potwierdzone, co oznacza, że nie zostanie utworzona Rezerwacja.

Jeżeli kolejna rata nie zostanie zapłacona, Klient zostanie o tym poinformowany i będzie musiał zapłacić ratę zgodnie z otrzymanym harmonogramem. Homair zastrzega sobie prawo do anulowania Rezerwacji z powodu braku kolejnej raty stosując obowiązujące warunki anulacji, określone w części "Anulacja" niniejszych Ogólnych Warunków.

**Zamówienia z inną niż „online” formą płatności** Kiedy Klient składa zamówienie i wybiera "nieczyfrową" metodę płatności (np. przelew bankowy, voucher) w jednej lub wielu ratach, Homair skontaktuje się z nim w ciągu pięciu dni w sprawie zapłaty kwot wymienionych w dokumentach potwierdzających zamówienie. Do momentu dokonania płatności, Rezerwację uważa się za "zamówienie oczekujące na płatność".

Jeżeli płatność nie zostanie dokonana lub zostanie zapłacona nieprawidłowa kwota, zamówienie nie zostanie potwierdzone, co oznacza, że Rezerwacja nie zostaje utworzona.

**Zamówienia z „cyfrową” metodą płatności** Gdy Klient składa zamówienie i wybiera płatność "cyfrową" (np. karta płatnicza, do wprowadzenia w roku 2022/2023 itp.) jest przekierowywany na bezpieczną stronę internetową płatniczego partnera Homair.

**Postanowienia ogólne dotyczące płatności za pomocą noty kredytowej** W przypadku płatności za pomocą noty kredytowej, Klient musi postępować zgodnie z instrukcjami dotyczącymi wykorzystania części lub całości kredytu podczas składania zamówienia.

#### ARTYKUŁ 9 - DANE OSOBOWE

Podczas korzystania przez Klienta ze Strony Internetowej Homair lub składania poprzez nią zamówienia, Homair zbiera następujące rodzaje informacji :

- Informacje podawane przez Klienta;
- Informacje, które Homair zbiera automatycznie podczas korzystania z Witryny;
- Informacje, które Homair zbiera od stron trzecich.

Informacje te są traktowane przez Homair jako poufne. Są one wykorzystywane wyłącznie w celu przetworzenia zamówienia oraz do konsolidacji i personalizacji komunikacji i ofert usług dla Klientów Homair, w oparciu o ich zainteresowania.

Klient, poprzez zaznaczenie pola, że jest świadomy Ogólnych Warunków Najmu podczas składania zamówienia, wyraża dobrowolnie swoją konkretną i świadomą zgodę na zbieranie przez Homair informacji. Klient akceptuje fakt, iż jego dane mogą być wykorzystywane przez Homair i/lub wybranych partnerów, których usługi mają na celu :

- zapewnienia, że zamówienie i umowa wiążąca Homair i Klienta w zakresie Rezerwacji są prawidłowo realizowane, w tym zarządzanie brakiem płatności;
- zapewnienie właściwej kontynuacji Rezerwacji i wakacji, w tym przetwarzanie reklamacji;

- zasięgnięcia opinii Klienta po dokonaniu Rezerwacji i pobycie;
- wysłaniu komunikatów wymaganych przez prawo lub informowania Klientów o istotnej zmianie w zamówieniu lub w Rezerwacji.

Więcej informacji na temat Polityki ochrony danych osobowych można znaleźć na stronie: <https://www.homair.com/pl/legal-notice>.

#### ARTYKUŁ 10 - ZMIANY

**Postanowienia ogólne** Jak wspomniano powyżej, Klient, który składa zamówienie lub dokonuje Rezerwacji jest jedyną osobą odpowiedzialną za kontakt z Homair.

**Zmiany inicjowane przez Klienta** Prośba o zmianę zamówienia lub Rezerwacji powinna być przesłana w formie pisemnej :

- mailem na adres: info@homair.pl.

Prośby o zmiany, które wpłyną w ciągu siedmiu dni od daty rozpoczęcia imprezy turystycznej (zgodnie z datą otrzymania pisemnej prośby przez Homair) zostaną odrzucone z mocy prawa.

Wszystkie prośby o zmianę Rezerwacji są rozpatrywane przez Homair i mogą zostać zaakceptowane lub odrzucone w oparciu o dostępność w tym samym roku kalendarzowym, co pierwotnie zarezerwowany pobyt.

Jeśli zmiana nie będzie mogła być zrealizowana, Klienta obowiązuje pierwotnie zarezerwowany pobyt (oryginalne daty i campingi).

Jeżeli zmiana będzie mogła być zrealizowana i Homair ją przyjmie, obowiązuje dodatkowa opłata za zmianę rezerwacji w wysokości 30 € (z VAT) (z wyjątkiem sytuacji, gdy Klient otrzymał specjalne zwolnienie na piśmie w dniu złożenia zamówienia).

Wszystkie prośby o zmianę oznaczają, że "całkowity koszt wakacji" musi zostać ponownie obliczony przy użyciu cen obowiązujących w dniu oryginalnej kalkulacji, z wyłączeniem jakichkolwiek bieżących ofert promocyjnych.

Jeżeli nowy "całkowity koszt pobytu" jest wyższy od kwoty dotychczasowej rezerwacji, obowiązuje opłata za zmianę w wysokości 30€, a Klient musi zapłacić różnicę między kwotą już zapłaconą a nowym "łącznym kosztem pobytu".

Jeżeli nowy "całkowity koszt pobytu" jest niższy od kwoty oryginalnej rezerwacji, obowiązuje opłata za zmianę w wysokości 30€ oraz :

- jeżeli prośba o zmianę wpłynie na 30 lub więcej dni przed rozpoczęciem oryginalnie zarezerwowanego pobytu, a wszystkie kwoty należne zostały opłacone, Klient otrzyma zwrot pieniędzy w wysokości różnicy pomiędzy wpłaconymi kwotami a nowym "całkowitym kosztem pobytu". Jeżeli oryginalnie zarezerwowany pobyt nie został w pełni opłacony, raty płatności zostaną dostosowane w taki sposób, że Klient zapłaci jedynie różnicę między wpłaconymi kwotami a nowym "całkowitym kosztem pobytu", powiększoną o opłatę w wysokości 30€;
- jeżeli prośba o zmianę wpłynie na mniej niż 30 dni od rozpoczęcia pierwotnie zarezerwowanego pobytu, Homair nie dokona żadnego zwrotu kosztów.

**Zmiany dokonane przez Homair** Homair zastrzega sobie prawo do zmiany rezerwacji oferując Klientowi alternatywne rozwiązanie. Homair dołoży wszelkich starań, aby skontaktować się z Klientem tak szybko jak to możliwe (mailowo lub telefonicznie) aby określić warunki zmiany. Jeżeli Klient zaakceptuje zmianę, oznacza to, że zgadza się na wszystkie warunki zmienionej Rezerwacji. Klient otrzyma nowe dokumenty dla zmienionej Rezerwacji (w tym nowy harmonogram płatności, jeśli dotyczy). Nowe dokumenty zastąpią poprzednie i staną się jedynymi, które będą regulować późniejsze relacje pomiędzy Klientem a Homair. Homair nie będzie przyjmować żadnych reklamacji w tym zakresie.

Jeżeli Klient zaakceptuje zmianę i nowe warunki oraz:

- całkowity koszt Zakwaterowania lub Parceli jest wyższy niż początkowa suma, Homair pokryje różnicę w cenie;
- całkowity koszt zakwaterowania lub parceli jest niższy niż początkowa kwota a wszystkie kwoty należne zostały opłacone, Klient otrzyma zwrot pieniędzy w wysokości różnicy pomiędzy wpłaconymi kwotami a nowym "całkowitym kosztem pobytu". Jeżeli oryginalnie zarezerwowany pobyt nie został w pełni opłacony, raty płatności zostaną dostosowane w taki sposób, że Klient zapłaci jedynie różnicę między wpłaconymi kwotami a nowym "całkowitym kosztem pobytu", ..

Jeżeli Klient nie podejmie decyzji, odrzuci zmianę lub będzie chciał zrezygnować, Homair anuluje Rezerwację i zwróci pieniądze wpłacone przez Klienta (w tym wszelkie zastosowane i opłaty administracyjne) tak szybko jak to możliwe.

Jeżeli Homair dokona zmiany z powodu wyjątkowej lub nieuniknionej sytuacji wszystkie wpłacone pieniądze (chyba że zostanie zwolniony z tego przed odpowiednie organy) zostaną zwrócone Klientowi tak szybko jak to możliwe. Żadne inne rekompensaty nie będą oferowane.

Klient może zwrócić się do Homair z prośbą o przepisanie jego Rezerwacji komuś, kto jest w stanie kontynuować realizację zamówienia. Nowy Klient musi przestrzegać wszystkich "Zobowiązań Klienta" z części "Zamówienia i Rezerwacje". Za przeniesienie rezerwacji na nowego Klienta obowiązuje opłata w wysokości 30 euro.

#### ARTYKUŁ 11 - ANULACJA

**Postanowienia ogólne** Jak wspomniano powyżej, Klient, który składa zamówienie lub dokonuje Rezerwacji jest jedyną osobą odpowiedzialną za kontakt z Homair.

Jeśli anulowanie rezerwacji jest spowodowane brakiem płatności raty lub wszystkich kwot należnych za Rezerwację na miesiąc przed rozpoczęciem pobytu Klient nie może żądać zwrotu wcześniej wpłaconych pieniędzy.

Anulacja jest ostateczna, gdy Homair wystawi dokument informujący Klienta o skasowaniu rezerwacji. Bez tego Rezerwacja i wszystkie wynikające z niej zobowiązania umowne pozostają w mocy.

**Anulowanie zainicjowane przez Klienta** Anulowanie zamówienia lub Rezerwacji powinno być przesłane w formie pisemnej :

- mailowo na adres: info@homair.pl.

Wniosek o anulowanie rezerwacji musi zostać złożony w ciągu 48 godzin od zaistnienia przyczyny anulowania (na podstawie daty zdarzenia sprawczego).

Jeśli data otrzymania rezygnacji :

- przypada na mniej niż 5 dni przed lub po dacie rozpoczęcia pobytu, niezależnie od tego, czy Klient przybył na Camping, czy też nie, Homair zatrzyma całą kwotę za pobyt;
- przypada pomiędzy 29 a 5 dniem włącznie przed datą rozpoczęcia pobytu Homair pobierze opłatę w wysokości 90% całkowitych kosztów wynajmu, plus 100% opłat dodatkowych (np. opłaty administracyjne);

- przypada w okresie od 59 do 30 dni włącznie przed rozpoczęciem pobytu Homair pobierze opłatę w wysokości 50% całkowitego kosztu wynajmu plus 100% opłat dodatkowych (np. opłaty administracyjne);
- przypada pomiędzy 89 a 60 dniem włącznie przed rozpoczęciem pobytu Homair pobierze 25% całkowitego kosztu wynajmu, plus 100% opłat dodatkowych;
- przypada na 90 lub więcej dni przed rozpoczęciem pobytu Homair pobierze 10% całkowitego kosztu wynajmu, plus 100% opłat dodatkowych.

#### ARTYKUŁ 12 - UBEZPIECZENIE OD KOSZTÓW REZYGNACJI

Homair oferuje ubezpieczenie od kosztów rezygnacji i przerwania podróży za pośrednictwem partnera ubezpieczeniowego – firmie ERGO.

Dzięki współpracy z firmą ERGO, już teraz umożliwiamy wszystkim naszym Klientom, którzy zarezerwowali wakacje z firmą Homair, zakup takiego ubezpieczenia w prosty i wygodny sposób online.

Szczegóły znajdują się tutaj: <https://campingplus.pl/ubezpieczenia>.

Wpisując swój nr rezerwacji w odpowiednim polu (podany na potwierdzeniu rezerwacji), system wyświetli Wam możliwe do wykupienia pakiety wraz z ich opisem i podaniem stawek.

Szczególnie zachęcamy do wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji i przerwania podróży, dzięki któremu, jeśli z powodu choroby lub nieszczęśliwego wypadku nie będziecie mogli wyruszyć w zaplanowaną podróż lub będziecie musieli skrócić pobyt z podobnych powodów, ERGO zwróci Wam do 80% poniesionych kosztów.

#### ARTYKUŁ 13 - WAKACJE

**Zasady i obowiązki** Klient zobowiązuje się do zapoznania się z regulaminem campingu w dniu przyjazdu oraz uznać, iż jego pobyt podlega temu regulaminowi oraz niniejszym Ogólnym Warunkom.

Podczas pobytu na campingu Klient zobowiązuje się do przestrzegania i egzekwowania zasad obowiązujących na miejscu wśród osób, z którymi przebywa i za które jest odpowiedzialny. W przypadku nieprzestrzegania zasad opisanych w regulaminie campingu przedstawiciele Firmy na campingu i/lub przedstawiciele campingu są uprawnieni do egzekwowania tych zasad i stosowania wszelkich niezbędnych sankcji, takich jak np.:

- kary finansowe,
- i/lub natychmiastowe wydalenie z campingu (bez prawa Klienta do żądania zwrotu pieniędzy lub odszkodowania),
- i/lub wszelkie przyszłe rezerwy dokonane przez wyżej wymienionego Klienta i/lub jego osoby towarzyszące na jednym z campingów oferowanych przez marki European Camping Group zostaną automatycznie anulowane, bez odszkodowania.

Klient jest poinformowany, że nieprzestrzeganie niektórych zasad obowiązujących na campingu może skutkować odpowiedzialnością cywilną i/lub karną.

Tytułem przykładu (nie będąc wyczerpującą listą sytuacji, które są sprzeczne z wewnętrznym regulaminem i w związku z tym karalne) przytaczamy działania/ postawy/zachowania/wyrażenia:

- które byłyby agresywne, obraźliwe, rasistowskie lub zagrażające osobom obecnym na campingu,
- które naruszałyby przyzwoitość, moralność, spokój osób obecnych na campingu,
- które zagrażałyby bezpieczeństwu campingu lub osób obecnych na campingu. Przykładowo: ładowanie pojazdów elektrycznych na urządzeniach do tego nieprzeznaczonych, używanie niedozwolonych grilli, niebezpieczna jazda jakimkolwiek pojazdem po terenie campingu, wnoszenie na teren campingu broni jakiegokolwiek rodzaju (także nieprawdziwej lub nieszkodliwej) ...,
- które bez uprzedniej zgody campingu byłyby uważane za promocję, handel, reklamę, propagandę lub dystrybucję ulotek lub folderów.

Ponieważ camping nie jest hotelem w rozumieniu art. 1952 francuskiego Kodeksu Cywilnego, nie może być pociągnięty do odpowiedzialności za utratę lub kradzież rzeczy podczas wakacji. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za nadzór nad swoimi rzeczami (np. rowery, ubrania, samochód, itp.).

Aby zabezpieczyć się przed skutkami kradzieży, zgubienia, uszkodzenia lub zniszczenia mienia, Klient może skontaktować się z własną firmą ubezpieczeniową w celu rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej na okres wakacji.

Przed wyjazdem Klient powinien upewnić się, że posiada odpowiednie ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej, aby pokryć wszelkie szkody, które może spowodować podczas wakacji.

Za osoby niepełnoletnie, którym towarzyszą ich przedstawiciele ustawowi, odpowiedzialność ponoszą ci przedstawiciele.

Osoby niepełnoletnie nie mogą być pozostawiane na terenie campingu bez opieki.

**Przyjazd na camping** Godziny przyjazdu na camping mogą się różnić w zależności od campingu. Klient powinien sprawdzić właściwą godzinę na stronie internetowej Homair lub w otrzymanych dokumentach podróży. Przyjazd jest możliwy tylko o ustalonej godzinie, chyba że wcześniej przedstawiciele Homair na campingu uzgodnią inaczej. Homair nie zwróci pieniędzy ani nie wypłaci odszkodowania, jeśli Klient przybędzie poza wyznaczonym czasem, co oznacza, że nie będzie miał on dostępu do swojego Zakwaterowania lub Parceli.

Może zaistnieć konieczność zakupu i/lub noszenia opasek na rękę na campingach w celu zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa i identyfikacji uczestników podczas pobytu. Camping decyduje o zasadach dystrybucji, noszenia i dostępu przyznanego przez opaski.

Po przybyciu do miejsca zakwaterowania lub stanowiska campingowego Klient powinien sprawdzić zgodność wyposażenia. Wszelkie rozbieżności należy przedstawić na piśmie przedstawicielom Homair w ciągu 24 godzin od przyjazdu. Przedstawiciele dołożą wszelkich starań, aby szybko rozwiązać problem. Żadne reklamacje dotyczące stanu zakwaterowania nie będą przyjmowane po upływie tego terminu. Podobnie, żadne incydenty powstałe podczas wakacji nie będą brane pod uwagę, jeśli nie zostaną zgłoszone do recepcji w ciągu 24 godzin od powstania.

Jeśli Klient nie przybędzie na Camping w wyznaczonym dniu, a Homair nie otrzyma pisemnego wyjaśnienia nieobecności w ciągu 24 godzin, Homair zastrzega sobie prawo do wystawienia Zakwaterowania lub Parceli z powrotem na sprzedaż.

Goście muszą zgłosić się do recepcji campingu zgodnie z regulaminem. Opłaty za osobę odwiedzającą mogą się różnić w zależności od Campingu. Należy je uiścić natychmiast po przybyciu na miejsce.

Homair nie zezwala Gościom na nocowanie w Zakwaterowaniu lub na Miejscu Postojowym poza godzinami odwiedzin określonymi w regulaminie Campingu (nawet jeśli jest wolne miejsce), ani na dostęp do wyposażenia i urządzeń Campingu.

Goście wpuszczeni na Camping zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących na campingu zasad. Klient ponosi odpowiedzialność za odwiedzających go Gości.

**Wyjazd z Campingu** Jeśli Klient nie jest obecny przy formalnościach związanych z wyjazdem, recepcja sprawdzi, w jakim stanie pozostawiono zarezerwowane Zakwaterowanie lub Stanowisko oraz sprzęt we własnym zakresie.

W takiej sytuacji Klient nie ma prawa do zakwestionowania decyzji personelu na miejscu. Jeśli przedstawiciel uzna, że zakwaterowanie lub parcela jest w "odpowiednim" stanie, kaucja nie zostanie pobrana lub zostanie natychmiast zwrócona, zniszczona lub zwrócona Klientowi pocztą tak szybko, jak to możliwe.

Jeśli zespół recepcji stwierdzi jakiegokolwiek problemy ze stanem zwolnionego obiektu, część kaucji zostanie zatrzymana i/lub Klient zostanie obciążony za nie w ciągu jednego miesiąca. W takiej sytuacji Klient otrzyma fakturę na kwotę pobraną z kaucji. Jeśli kwota za sprzątnięcie/zniszczenia jest wyższa niż pobrana kaucja, ta ostatnia nie zostanie zwrócona, a Homair ma prawo wystawić Klientowi rachunek na należną kwotę.

Możliwe problemy obejmują :

- brak sprzątnięcia lub wyjątkowo brudne zakwaterowanie. Należy pamiętać, że jeśli Klient zapłacił za sprzątnięcie, nie obejmuje to zmywania naczyń i przyborów kuchennych. Naczynia i przybory kuchenne muszą być zwrócone w normalnym, czystym stanie;
- stłuczenia, uszkodzenia, ubytki, braki w wyposażeniu przekazanym Klientowi podczas urlopu;
- niezwrócenie wyposażenia przekazanego Klientowi, np. kluczy, kart/identyfikatorów.

**Prawa do wizerunku** Akceptując niniejsze Ogólne Warunki Wynajmu, Klient wyraźnie zezwala Homair na fotografowanie i filmowanie go podczas jego wakacji i wykorzystanie powstałych zdjęć, filmów i dźwięku na dowolnym nośniku/kanale przez pięć lat bez opłat. Zezwolenie to rozciąga się na wszystkie osoby wypoczywających z Klientem. Ma na celu zapewnienie, że marka Homair jest promowana w kraju i za granicą na wszystkich jej stronach internetowych, broszurach, kontaktach w mediach społecznościowych, prezentacjach biznesowych oraz w przewodnikach turystycznych.

#### **ARTYKUŁ 14 - SKARGI I MEDIACJE**

**Odpowiedzialność** Homair :

- nie będzie ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek zmiany, anulowanie, niewykonanie lub słabe wykonanie jakiegokolwiek usługi związanej z Rezerwacją spowodowanej wyjątkowymi i nieuniknionymi okolicznościami wynikającymi z działań Klienta lub uczestników pobytu, zakłóceń, częściowego lub pełnego strajku (w tym strajku i zaburzeń w pracy w dostawie usług pocztowych, transportowych i/lub komunikacji usługodawców;
- nie ponosi odpowiedzialności za udział i winę osób trzecich, w tym swoich partnerów, chyba że wymaga tego prawo;
- nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek pośrednie szkody spowodowane przez straty operacyjne, utratę zysków, utraty możliwości zysków, szkody lub koszty.

**Jak złożyć reklamację - Mediacja** Wszelkie reklamacje w trakcie trwania urlopu należy zgłaszać w formie pisemnej do recepcji campingu, w ciągu 24 godzin od zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. Jeśli problem nie zostanie rozwiązany w sposób satysfakcjonujący dla Klienta, może on zwrócić się do Homair z pisemną skargą w ciągu 15 dni od zakończenia pobytu :

- na adres Camping Plus, ul. Kuropatwa 2, 51-419 Wrocław lub;
- wysyłając emaila na adres: info@homair.pl.

Klient musi dostarczyć wszystkie informacje jakie potrzebuje Homair, aby uzasadnić swoją reklamację.

Każda reklamacja, która nie zostanie zgłoszona na miejscu w recepcji Homair w trakcie trwania pobytu zostanie odrzucona. Reklamacje złożone 15 lub więcej dni po zakończeniu pobytu również zostaną odrzucone.

Zespół obsługi klienta Homair rozpatrzy wszystkie skargi tak szybko, jak to możliwe (nie dłużej niż dwa miesiące od otrzymania reklamacji).

Zgodnie z artykułem L612-1 i kolejnymi francuskiego Kodeksu Konsumenckiego, Klient może skorzystać z usług mediatora, jeśli jest niezadowolony z odpowiedzi Homair. Wnioski o mediację powinny zostać wysłane tak szybko, jak to możliwe do CM2C: online na [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net) lub pocztą na adres CM2C, 14 rue Saint Jean, 75017 Paryż, Francja.