



Promesy

Pewne Wakacje

Najczęściej zadawane pytania
i odpowiedzi dla klientów Wakacje.pl

Spis wszystkich pytań:

1. Czym jest Promesa Pewne Wakacje?
2. W jakich sytuacjach działa Promesa Pewne Wakacje?
3. Czy Promesa obejmuje wszystkich uczestników wyjazdu?
4. Czy Promesa może być wystawiona do kilku rezerwacji?
5. Czy Promesa działa jeżeli sam zrezygnuję z zakupionej wycieczki?
6. Co się stanie z Promesą, jeśli dokonam zmiany w rezerwacji, do której została wystawiona Promesa?
7. Czy Promesa jest możliwa do zakupienia przy wszystkich ofertach prezentowanych na stronach portalu Wakacje.pl oraz w stacjonarnych salonach sprzedaży Wakacje.pl?
8. Czy Promesę można zakupić do biletu lotniczego?
9. Czy Promesę można zakupić do rezerwacji hotelu?
10. Co dzieje się w przypadku gdy cena wycieczki opłaconej promesą jest mniejsza lub większa od aktualnej wartości promesy?
11. Co to jest aktualna wartość Promesy?
12. Czy możliwość zakupu Promesy jest uwarunkowana wartością umowy o świadczenie usług turystycznych (wartością wycieczki/rezerwacji)?
13. Kiedy aktywuje się Promesa?
14. W jaki sposób mogę aktywować posiadaną Promesę?
15. Kto realizuje wszystkie formalności związane z aktywacją Promesy?
16. Jakie dokumenty lub jakie deklaracje należy dostarczyć, aby aktywować Promesę?
17. Kiedy należy dostarczyć wymagane dokumenty lub deklaracje, aby aktywować Promesę?
18. Ile razy mogę dokonać zmiany zakupionej wycieczki, jeżeli mam do niej wystawioną Promesę?
19. Czy zmiany w wycieczce opłaconej za pomocą aktywnej Promesy wiążą się z dodatkowymi kosztami?
20. Ile mam czasu na rezerwację wycieczki, którą opłacę aktywną Promesą?
21. Czy realizacja wycieczki musi mieć miejsce w okresie aktywności Promesy?

22. Czy w przypadku odwołania wyjazdu mogę ubiegać się o zwrot wpłaconych środków na wycieczkę od Wakacje.pl S.A. zamiast aktywowania Promesy?
23. Co dzieje się w przypadku, gdy organizator wyjazdu ogłosi upadłość lub niewypłacalność w trakcie trwania wycieczki?
24. Czy przed rozpoczęciem wycieczki mogę rozwiązać umowę wydania Promesy (anulować nieaktywną Promesę)?
25. Czy Promesą Pewne Wakacje mogę opłacić wycieczkę na stronach internetowych lub w salonach stacjonarnych organizatorów i innych agentów turystycznych?
26. Co dzieje się, gdy nie wykorzystam aktywnej Promesy?
27. Czy Promesę mogę wykorzystać tylko częściowo?
28. Co dzieje się z Promesą, jeżeli zakupiona wycieczka nie zostanie odwołana?
29. W jakiej formie wydawana jest Promesa?

1. Czym jest Promesa Pewne Wakacje?

Promesa Pewne Wakacje jest dokumentem wydawanym klientom przez Wakacje.pl S.A. na mocy umowy o wydanie Promesy Pewne Wakacje. Jest ona obietnicą realizacji wyjazdu w przypadku, gdy wycieczka, do której została ona zakupiona, została odwołana z przyczyn leżących po stronie organizatora. Oznacza to, że w ramach promesy, Wakacje.pl S.A. zapewnia klientowi możliwość wyboru innej wycieczki bez przeznaczania na to dodatkowych środków pieniężnych.

W skrócie: Jeżeli organizator odwoła wyjazd, klient ma możliwość wyboru innego wyjazdu w ramach dostępnej oferty.

2. W jakich sytuacjach działa Promesa Pewne Wakacje?

Promesa działa w przypadku odwołania zakupionej przez klienta wycieczki z przyczyn leżących wyłącznie po stronie organizatora turystyki: upadłości lub niewypłacalności organizatora, wystąpienia sił wyższych uniemożliwiających wyjazd, anulowania wyjazdu z powodu zbyt małej liczby chętnych niezbędnej do realizacji danej usługi.

3. Czy Promesa obejmuje wszystkich uczestników wyjazdu?

Tak, Promesa obejmuje wszystkich uczestników wyjazdu pod warunkiem, że ich nazwiska znajdują się na jednej rezerwacji (umowie o świadczenie usług turystycznych), do której wystawiona jest ta Promesa.

4. Czy Promesa może być wystawiona do kilku rezerwacji?

Nie, jedna Promesa może być wystawiona tylko do jednej rezerwacji.

5. Czy Promesa działa jeżeli sam zrezygnuję z zakupionej wycieczki?

Nie, Promesa działa tylko w przypadku, kiedy odwołanie następuje ze strony organizatora turystyki.

6. Co się stanie z Promesą, jeśli dokonam zmiany w rezerwacji, do której została wystawiona Promesa?

Zmiany w rezerwacji nie spowodują zmian w Promesie. Będzie ona obowiązywać w dotychczasowej formie. Wszelkie jednak zmiany w rezerwacji będą wymagały dostosowania umowy o wydanie Promesy do nowych warunków rezerwacji. Oznacza to, że jeżeli zmieni się np. hotel, termin wycieczki lub kierunek wyjazdu, do umowy o wydanie Promesy zostanie automatycznie wygenerowany i przesłany aneks.

7. Czy jest możliwość wystawienia Promesa do wszystkich ofert prezentowanych na stronach portalu Wakacje.pl oraz w stacjonarnych salonach sprzedaży Wakacje.pl?

Nie. Promesę Pewne Wakacje można wystawić do zdecydowanej większości ofert prezentowanych na stronach Wakacje.pl oraz dostępnych w stacjonarnych salonach sprzedaży. Wakacje.pl S.A. zastrzega sobie prawo wyłączenia możliwości sprzedaży Promesy dla wybranych ofert

8. Czy Promesę można wystawić do biletu lotniczego?

Nie, Promesa jest produktem dostępnym tylko przy ofercie wyjazdu zorganizowanego.

9. Czy Promesę można wystawić do rezerwacji hotelu?

Nie, Promesa jest produktem dostępnym tylko przy ofercie wyjazdu zorganizowanego.

10. Co dzieje się w przypadku gdy cena wycieczki opłaconej Promesą jest mniejsza lub większa od aktualnej wartości Promesy?

Jeżeli cena wycieczki, do której chcemy zrealizować Promesę jest wyższa od aktualnej wartości Promesy, klient zobowiązany jest do dopłacenia różnicy w cenie. Jeżeli cena wycieczki jest niższa, realizowana jest tylko część Promesy odpowiadająca cenie zamawianej wycieczki. Pozostałą część Promesy można zrealizować na inne wycieczki zachowując termin wykorzystania Promesy.

11. Co to jest aktualna wartość Promesy?

Aktualną wartością Promesy określamy ekwiwalent sumy wpłat na poczet wycieczki, do której została zakupiona promesa.

12. Czy możliwość wystawienia Promesy jest uwarunkowana wartością umowy o świadczenie usług turystycznych (wartością wycieczki/rezerwacji)?

Nie, Promesę można wystawić do wycieczki o dowolnej cenie.

13. Kiedy aktywuje się Promesa?

Aby aktywować posiadaną Promesę musi zaistnieć okoliczność odwołania wyjazdu pozwalająca na aktywację: wystąpienie sił wyższych, niewypłacalność lub upadłość organizatora, anulacja terminu, anulacja wylotu z lotniska lokalnego, itp. Po weryfikacji przez Wakacje.pl S.A. zaistnienia okoliczności odwołania wyjazdu i wykonaniu przez klienta wszystkich określonych przez umowę i regulamin formalności, Promesa jest aktywowana przez pracownika Wakacje.pl S.A.

14. W jaki sposób mogę aktywować posiadaną Promesę?

Aby aktywować Promesę należy skontaktować się działem obsługi posprzedażowej Wakacje.pl (dop@wakacje.pl; 58 325 29 00) lub stacjonarnym salonem sprzedaży, w którym wycieczka z promesą została zakupiona i dostarczyć odpowiednie dokumenty określone w umowie.

15. Kto realizuje wszystkie formalności związane z aktywacją Promesy?

Osobą zobligowaną do realizacji formalności jest osoba, której imię i nazwisko widnieje na Promesie.

16. Jakie dokumenty lub jakie deklaracje należy dostarczyć, aby aktywować Promesę?

Do aktywacji Promesy w przypadku, kiedy odwołanie wyjazdu następuje ze względu na zmianę jednego z warunków umowy (anulację lotniska wylotu, hotelu, destynacji) lub wystąpienia sił wyższych, wymagana jest:

- pisemna deklaracja w formie maila ze strony klienta lub,
- pismo dostarczone do stacjonarnego salonu sprzedaży.

Jeżeli do odwołania wyjazdu dochodzi z powodu ogłoszenia niewypłacalności lub upadłości organizatora wymagane jest przesłanie oryginałów dokumentów. O składzie potrzebnych dokumentów klient informowany jest niezwłocznie po wystąpieniu takiej okoliczności.

17. Kiedy należy dostarczyć wymagane dokumenty lub deklaracje, aby aktywować Promesę?

Niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności odwołania wyjazdu. Bez wymaganych dokumentów lub deklaracji Promesa nie zostanie aktywowana.

18. Ile razy mogę dokonać zmiany zakupionej wycieczki, jeżeli mam do niej wystawioną Promesę?

Liczba zmian nie jest limitowana.

19. Czy zmiany w wycieczce opłaconej za pomocą aktywnej Promesy wiążą się z dodatkowymi kosztami?

Tak, każda zmiana parametrów nowej wycieczki (opłaconej Promesą) podlega opłacie zgodnie z ogólnymi warunkami uczestnictwa organizatora tej wycieczki.

20. Ile mam czasu na rezerwację wycieczki, którą opłacę aktywną Promesą?

Na zrealizowanie aktywnej Promesy klient ma równo 12 miesięcy, począwszy od daty jej aktywowania. Za ostatni dzień rozumie się dzień zamknięcia rezerwacji. Oznacza to, że aby aktywna Promesa została sukcesywnie zrealizowana, proces rezerwacji, do której zostanie ona zrealizowana, należy rozpocząć odpowiednio wcześniej, tak aby zamknięcie rezerwacji nastąpiło nie później niż 12 miesięcy po dacie aktywowania Promesy.

21. Czy realizacja wycieczki musi mieć miejsce w okresie aktywności Promesy?

Nie, realizacja wycieczki może nastąpić po dacie wykorzystania Promesy.

22. Czy w przypadku odwołania wyjazdu mogę ubiegać się o zwrot wpłaconych środków na wycieczkę od Wakacje.pl S.A. zamiast aktywowania Promesy?

Tak. Klient może ubiegać się o zwrot środków wpłaconych na wycieczkę w przypadku wystąpienia okoliczności, co do których organizator wyjazdu przewiduje taki zwrot.

23. Co dzieje się w przypadku, gdy organizator wyjazdu ogłosi upadłość lub niewypłacalność w trakcie trwania wycieczki?

Zgodnie z regulaminem Promesy Pewne Wakacje, Promesa wygasa w momencie rozpoczęcia wycieczki. Jeżeli organizator wyjazdu ogłosi upadłość lub niewypłacalność w trakcie trwania wycieczki, klient podlega standardowej procedurze realizowanej przez Urząd Marszałkowski.

24. Czy przed rozpoczęciem wycieczki mogę rozwiązać umowę wydania Promesy (anulować nieaktywną Promesę)?

Tak, Promesa może zostać anulowana do 1 dnia przed rozpoczęciem wycieczki.

25. Czy Promesą Pewne Wakacje mogę opłacić wycieczkę na stronach internetowych lub w salonach stacjonarnych organizatorów i innych agentów turystycznych?

Nie.

26. Co dzieje się, gdy nie wykorzystam aktywnej Promesy?

Po aktywowaniu Promesa posiada określony czas do wykorzystania. Po upływie tego terminu Promesy nie można zrealizować.

27. Czy Promesę mogę wykorzystać tylko częściowo?

Tak, aktualna wartość Promesy zostanie każdorazowo pomniejszona o wykorzystane środki, aż do całkowitego zużycia wartości Promesy z dnia jej aktywacji.

28. Co dzieje się z Promesą, jeżeli zakupiona wycieczka nie zostanie odwołana?

Promesa wygasa.

29. W jakiej formie wydawana jest Promesa?

Promesa przesyłana jest drogą elektroniczną na adres e-mail podany przez klienta. Istnieje możliwość otrzymania wydruku Promesy w wersji papierowej w jednym z punktów sprzedaży Wakacje.pl.