

I. INFORMACJE OGÓLNE.

Biuro posiada aktualną gwarancję ubezpieczeniową o nr **M 209782** Towarzystwa Ubezpieczeniowego SIGNAL IDUNA ważną od 01.07.2018 do 30.06.2019.

Biuro posiada również wpis do rejestru organizatorów turystyki Marszałka Województwa Śląskiego o nr **1258**.

Niniejsze Warunki Uczestnictwa wraz z umową i programem stanowią integralną część całej umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro, zwanej dalej imprezą. Program określa cenę imprezy i świadczenia nią objęte.

Przed podpisaniem umowy o udział w imprezie Klient (przedstawiciel grupy), otrzymuje warunki uczestnictwa, które powinien przeczytać przed złożeniem zgłoszenia, albowiem poprzez zgłoszenie wyraża Klient zgodę, aby stały się one częścią zawartej z Biurem umowy o świadczenie usług turystycznych.

II. ZAWARCIE UMOWY.

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą przyjęcia przez Biuro „Umowy o Świadczenie Usług Turystycznych dla Grup Zbiorowych” i podpisania druku Umowy przez Klienta – w tym przypadku, upoważnionego przedstawiciela grupy kupującej imprezę (właściciel, dyrektor, główny księgowy).

2. Przy zawieraniu umowy Biuro udziela niezbędnych informacji n/t organizacji imprezy i określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz wysokość wpłat (zaliczek) i terminy dopłat – końcowego rozliczenia imprezy.

Brak dokumentów i opóźnienie wpływu zaliczek spowoduje anulację imprezy, rozumianą jako rezygnację z uczestnictwa w imprezie z przyczyn leżących po stronie Klienta.

3. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany ceny, najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, w przypadku udokumentowanego podwyższenia ceny z jednej z następujących przyczyn: podwyżki kursów walut, cen paliw, cen biletów lotniczych, taryf i opłat urzędowych, podatków, itp. O zmianie ceny imprezy Biuro zawiadamia Uczestnika w formie pisemnej. Uczestnik ma prawo w terminie 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia, do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów.

4. Biuro zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy z powodu zmniejszenia ilości osób, biorących udział w imprezie. Wtedy decyzja o kontynuowaniu organizowania imprezy zostaje podjęta wspólnie przez Biuro i Klienta.

W razie rezygnacji z udziału w imprezie, Klient zostanie obciążony faktycznie poniesionymi kosztami, związanymi z dotychczasową realizacją imprezy.

5. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty poniesione przez Klienta, w tym wypadku też przez poszczególnych Uczestników imprezy w związku ze spóźnieniem się na zbiórkę oraz za ewentualne straty spowodowane opóźnionym powrotem

6. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych i jeśli jej realizacja jest niebezpieczna (działanie siły wyższej). Biuro nie ponosi odpowiedzialności za niewypełnienie zobowiązań umownych z powodu wystąpienia siły wyższej. Za przypadki siły wyższej, które uwalniają Biuro od wypełnienia zobowiązań umownych, uznaje się nieprzewidziane wydarzenia, które wystąpią po zawarciu niniejszej umowy, a którym biuro nie będzie mogło zapobiec, przy zastosowaniu należytej staranności, udaremniając całkowicie lub częściowo wypełnienie zobowiązań umownych, jak np.: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk, wojna, mobilizacja, działania wojenne, rekwizycja, embargo.

W sytuacjach opisanych powyżej Biuro przedstawi klientowi podobną ofertę zastępczą lub - **jeśli będzie to możliwe** - zwróci całość wpłaconej kwoty, bez potrąceń.

7. BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 208187 z dnia 01.07.2017 r. zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

III. ZAPŁATA ZA USŁUGĘ

1. Klient w momencie zawarcia umowy zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości podanej przez Biuro, a pozostałą kwotę w terminie określonym w Umowie-Zgłoszeniu.

2. Wpłatę należy dokonać przelewem na konto Biura wskazane w Umowie-Zgłoszeniu.

3. Brak wpłaty - zaliczki i dopłaty ze strony klienta spowoduje anulację imprezy z winy Klienta.

IV. REZYGNACJA Z IMPREZY.

1. Biuro zaleca zawarcie przez Klienta Umowy Ubezpieczeniowej od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji może być wykupione tylko w chwili zawierania umowy. Warunki i zakres ubezpieczenia dyktuje dane towarzystwo ubezpieczeniowe.

2. Klient może zrezygnować z imprezy przed jej rozpoczęciem ze względu na zmianę istotnych warunków umowy, a w szczególności takich jak: zmiana terminu wyjazdu (zmiana o ponad 24 godziny), miejscowości i kategorii zakwaterowania lub środka transportu. Rezygnacja bądź akceptacja zmiany warunków powinna nastąpić w formie pisemnej w ciągu 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie. Brak pisemnej zgody w terminie wskazanym jest równoznaczny z akceptacją w/w zmian. W przypadku rezygnacji zgłoszonej do 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach, Klient może żądać zwrotu wszystkich wniesionych wpłat.

3. W przypadku rezygnacji przez Klienta z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Biura, w tym także z przyczyn: niedotrzymania przez Klienta określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów, nieprzybycia na zbiórkę o ustalonej godzinie, Biuro może żądać od Klienta wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena imprezy.

Niniejszym wprowadzamy następujące stawki odpłatności za rezygnację z wyjazdu, które zmuszeni będziemy pobierać w przypadku rezygnacji z uczestnictwa w imprezie.

- przy rezygnacji dokonanej wcześniej niż do 30 dnia przed terminem wyjazdu - 15% ceny imprezy,
- 40 % ceny imprezy przy rezygnacji od 29 - 22 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy,
- 60 % ceny imprezy przy rezygnacji od 21 - 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy,
- 95% od 6 do 1 dnia przed terminem rozpoczęcia imprezy.

V. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE.

1. Biuro jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń.

Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w terminie do 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji, na piśmie do pilota, który dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczyny zasadnych reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez załatwienie świadczeń zastępczych. Jeśli wada nie zostanie usunięta, wówczas Klient ma prawo do złożenia reklamacji na piśmie w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy.

2. Niezgłoszenie reklamacji w formie pisemnej w trakcie trwania imprezy spowoduje uniemożliwienie naprawienia szkody przez Biuro. Biuro jest zobowiązane do dokonania zwrotu Klientowi wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi, w przypadku gdy Klient nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości. Otrzymanie przez Klienta świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Klienta do pokrycia różnicy wartości, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenia zastępcze o wyższej wartości zostały Klientowi wydane na jego żądanie. Klientowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń.

3. Wszelkie odszkodowania są przyznawane wyłącznie na podstawie szkody udokumentowanej i uzasadnionej, powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Biuro.

4. Biuro jest zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie oraz udzielenia Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej, najpóźniej w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji. Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat na imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń najpóźniej w do 14 dni od daty uznania reklamacji, bez naliczania odsetek.

5. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane: działaniem lub zaniechaniem klienta, w tym również niewłaściwym zachowaniem klienta, będącego pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających, spowodowanym działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, które nie uczestniczą w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

6. Klient odpowiada za wyrządzone przez uczestników wycieczki szkody z ich wyłącznej winy, za które ma obowiązek zapłacić w miejscu ich powstania z własnych środków. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

7. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia 29.08.1997r o usługach turystycznych oraz przepisy o ochronie konsumenta.

8. Wszelkie spory prawne wynikające z niniejszej umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia mają zastosowanie przepisy Kodeksu Postępowania Cywilnego.

.....
Klient

.....
Biuro Podróży