

WARUNKI UCZESTNICTWA W WYJAZDACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ B.I. i U.T. CROATIA

I. INFORMACJE OGÓLNE

P.W. „ELANEX” B.I. i U.T. „CROATIA” Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku przy ulicy Gliwickiej 12 zwanej dalej Biurem oświadcza, że jest Organizatorem Turystyki w rozumieniu Ustawy z dn. 29.08.1997 o usługach turystycznych i posiada aktualny wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Wojewody Śląskiego pod numerem 193, posiada KRS 0000205349, NIP 642-00-20-231 oraz posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w PZU SA, wymagane na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju, w wypadku, gdy organizator nie zapewni tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klienta w razie niewykonania zobowiązań umowy. W przypadku konieczności skorzystania z w/w ubezpieczenia szczegółowych informacji udziela Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego lub najbliższa placówka konsularna RP.

II. ZAWARTOŚĆ UMOWY

- Zawarcie umowy o udział w imprezie organizowanej przez Biuro następuje z chwilą podpisania przez uczestnika Umowy-Zgłoszenia, której integralną częścią jest niniejszy dokument oraz oferta umieszczona w aktualnym katalogu.
- Uczestnik podpisujący Umowę-Zgłoszenia może to uczynić w imieniu własnym, w imieniu osób dla których jest przedstawicielem ustawowym, a także w imieniu osób trzecich (w rozumieniu prawa rodzinnego i opiekuńczego) działając z ich upoważnienia i na ich zlecenie. W tym ostatnim przypadku wszelkie konsekwencje płynące z wykonywania czynności umowy z Biurem obciążają zgłaszającego, a nie osoby zgłoszone. W przypadku zamówienia imprezy przez zakład pracy zgłoszenie zbiorowe podpisują osoby upoważnione do reprezentowania tego zakładu.
- Szczegółowe warunki realizacji imprez organizowanych przez organizatora określone są w aktualnym katalogu organizatora, aneksie do niego lub innych dokumentach wymienionych w umowie-zgłoszeniu.

III. CENA, WARUNKI I TERMINY PŁATNOŚCI

- Przy podpisywaniu Umowy-Zgłoszenia klient wpłaca zaliczkę w wysokości minimum 40% ceny imprezy. Nie później niż na 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy reguluje całą należność. Klient zobowiązany jest do przestrzegania terminu dokonania dopłaty. Obowiązek wpłaty są przeliczane na złote wg kursu EUR w Kredyt Bank S.A. Całość należności za wczasy przeliczana jest wg kursu EUR w tym dopłaty i odejmana jest zaliczka w złotych. Nie dotrzymanie terminu dopłaty jest rozumiane jako rezygnacja i wiąże się ze skreśleniem z listy uczestników. Uczestnik winien niezwłocznie zawiadomić Biuro o zmianie paszportu, nazwiska, adresu oraz innych okoliczności mających wpływ na kontakt z uczestnikiem i warunki jego udziału w imprezie. Wszelkie konsekwencje wynikające z nie powiadomienia Biura obciążają wówczas uczestnika.
- W przypadku rezerwacji na zapytanie pobierana jest zaliczka w wysokości 200,00 PLN, którą po potwierdzeniu (do 3 dni roboczych) należy uzupełnić do wysokości 40% wartości imprezy. W przypadku rezygnacji z potwierdzonej imprezy wniesiona zaliczka przepada tytułem opłaty manipulacyjnej. W przypadku nie potwierdzenia rezerwacji imprezy następuje zwrot wniesionej opłaty.
- W przypadku płatności przelewem na konto organizatora, za termin zapłaty uważa się datę dokonania operacji przez bank Klienta, a koszt operacji bankowych ponosi Klient.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

- Uczestnik ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w umowie – zgłoszenie na imprezę turystyczną.
- Uczestnik jest zobowiązany w terminie wyznaczonym przez Biuro dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do realizacji udziału w imprezie. Nie dotrzymanie terminu może spowodować skreślenie z listy uczestników z konsekwencjami podanymi w punkcie VII.
- Uczestnik może zostać (za jego zgodą) wpisany na tzw. "listę rezerwową", co oznacza, że staje się pełnoprawnym członkiem imprezy dopiero po powiadomieniu przez Biuro, że dysponuje ono miejscem zwolnionym przez osobę wcześniej zapisaną. Zawiadomienie winno nastąpić najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku rezygnacji - uczestnik ma prawo do pełnego zwrotu wniesionych opłat.
- Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów upoważniających do przekraczania granic oraz dokumentów pojazdu. Przy wyjazdach zorganizowanych, uczestnik na miejscu zbiórki winien mieć przy sobie: ważny paszport; egzemplarz umowy i dowód wpłaty; środki finansowe w złotych i walutach wymienialnych niezbędne do odbycia podróży i realizacji pobytu za granicą;
- Bagaż uczestnika winien odpowiadać wadze, wymiarom i innym warunkom określonym przez przewoźnika (dotyczy grup autokarowych).
- W przypadku zamiaru czasowego oddalenia się od grupy lub pozostania za granicą, uczestnik powinien powiadomić o tym pilota imprezy. Jeśli z tytułu nie powiadomienia Biuro poniesie wymierne koszty, uczestnik zostanie nimi obciążony. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zdarzenia losowe dotyczące osoby i mienia turysty, który oddali się od grupy.
- Uczestnik jest zobowiązany przestrzegać aktualnie obowiązujących przepisów celnych, dewizowych oraz zarządzeń kraju pobytu, jak również stosować się do regulaminu w miejscach zakwaterowania.

V. UBEZPIECZENIA

- Uczestnik indywidualny zobowiązany jest do zawarcia umowy ubezpieczenia w wariancie przez siebie wybranym. Zalecamy również ubezpieczenie się od kosztów rezygnacji z imprez turystycznych lub przerwania uczestnictwa w imprezie.

VI. ODWOŁANIE IMPREZY

- W przypadku powstania nadzwyczajnych okoliczności uniemożliwiających realizację imprezy w przewidzianym terminie czy też z przewidzianym programem lub wymagających podniesienia ceny, Biuro jest obowiązane niezwłocznie powiadomić o tym uczestnika, przedstawiając nowe warunki realizacji usług. Uczestnik powinien w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia podjąć decyzję czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z udziału w imprezie. Nie dotrzymanie przez Biuro w tym terminie odpowiedzi uczestnika jest uważane za akceptację nowych warunków realizacji imprezy.
- W przypadku odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od Biura, ma ono obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie uczestników (osoby zgłoszone) przekazując komunikat osobom zgłaszającym, które zawarły umowę z Biurem. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (zadziałania siły wyższej, warunków atmosferycznych, decyzji państwowych, strajków, zamieszek, działania lub zaniechanie osób trzecich).
- W przypadkach, o których mowa w pkt. 1 i 2 Biuro zwraca wszelkie wniesione opłaty w 100%.

VII. REZYGNACJA Z IMPREZY

- Odstąpienie uczestnika od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Biura, może nastąpić jedynie w formie pisemnej. Rezygnacji dokonuje się w punkcie sprzedaży, w którym umowa została zawarta.
- W przypadku rezygnacji przez Uczestnika z udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Biura: odmowy wydania paszportu lub wiza, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic-paszport, nie dotrzymania przez Uczestnika określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów, nieprzybycia na zbiórkę o ustalonej godzinie (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Biura wskazanego w programie lub na voucherze, choroby i innych przypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Biuro może żądać od Uczestnika wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena imprezy. Niniejszym wprowadzamy zryczałtowane stawki odpłatności za rezygnację z wyjazdu, które zmniejszeni będziemy pobierać z przepłaty rezygnacji z uczestnictwa w imprezie.

- W terminie powyżej 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się opłatę manipulacyjną w wysokości **60 zł** lub poniesione przez biuro koszty związane z dokonaną rezerwacją przez klienta,
- 20 %** ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła **od 30 - 22 dni** przed terminem rozpoczęcia imprezy lub poniesione przez biuro koszty związane z dokonaną rezerwacją przez klienta,
- 30 %** ceny imprezy przy rezygnacji **od 21 - 15 dni** przed terminem rozpoczęcia imprezy lub poniesione przez biuro koszty związane z dokonaną rezerwacją przez klienta,
- 50 %** ceny imprezy przy rezygnacji **od 14 - 8 dni** przed terminem rozpoczęcia imprezy lub poniesione przez biuro koszty związane z dokonaną rezerwacją przez klienta,
- 90%** ceny imprezy przy rezygnacji poniżej **8 dni** przed terminem rozpoczęcia imprezy lub poniesione przez biuro koszty związane z dokonaną rezerwacją przez klienta.

Zwrot wpłat po uwzględnieniu powyższych potrąceń dokonuje Biuro lub Agent u którego dokonano wpłaty, w terminie do 7 dni od zgłoszenia rezygnacji.

- Każdorazowa zmiana terminu, miejsca pobytu lub rodzaju zakwaterowania oraz w przypadku rezerwacji biletów promowych, zmiana trasy, terminu lub rodzaju zakwaterowania obciążona jest opłatą manipulacyjną w wysokości 60,00 PLN.
- Zwroty wniesionych opłat na podstawie rezygnacji klienta są dokonywane przez Biuro lub przez punkt sprzedaży, w terminie 30 dni od daty pisemnego zgłoszenia rezygnacji.

- Biuro nie dokonuje zwrotu zapłaty za niewykorzystane świadczenia powstałe z przyczyn od Biura niezależnych.
- Zarówno przy wpłacie opłat wniesionych z tytułu zgłoszenia udziału w imprezie jak i przy wypłacie odszkodowań na rzecz uczestników nie uwzględnia się oprocentowania tych kwot (odsetek ustawowych), jak również rekompensat z tytułu utraty siły nabywczej pieniądza. Uczestnik nie ma prawa domagać się od Biura odszkodowań z tytułu przewidywanych a utraconych korzyści nie mających bezpośredniego związku z celem i programem imprezy.

VIII. REALIZACJA UMOWY

- Przy imprezach z transportem organizowanym przez uczestnika we własnym zakresie, biuro ma obowiązek wydać uczestnikowi Voucher (skierowanie), nie wcześniej jednak niż po wniesieniu pełnej wartości imprezy. Dokument ten upoważnia do odbioru świadczeń w terminie i miejscu określonym w umowie. Skierowanie/voucher niewykorzystany w całości lub części z przyczyn leżących po stronie Uczestnika nie podlega reklamacji i nie może być zrealizowany w innym terminie.
- Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości zakwaterowania mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów lub w przypadku okoliczności rozumianych jako siła wyższa. Nie spowodują one jednakże zasadniczych zmian w programie (np. nie zrealizowanie planu zwiedzania) ani też zmian w standardzie wycieczki.
- Dopuszcza się możliwość opóźnienia autokarów, które mogą być spowodowane siłą wyższą, niezależną od woli przewoźnika, co nie może powodować w następstwie roszczeń klienta.
- Przewoźnik ma prawo pozostawienia pasażera na trasie jeżeli nie posiada on wymaganych dokumentów do przekroczenia granic, nie stosuje się do przepisów celno-dewizowych lub zakłóca spokój i bezpieczeństwo pozostałych podróżnych np. paleniem papierosów, spożywaniem alkoholu, aroganckim zachowaniem, nie stosowaniem się do zaleceń pilota i kierowców itp.
- Biuro zastrzega sobie prawo anulacji imprezy turystycznej lub zmiany środka transportu, ewentualnie zmiany trasy przejazdu, na nie mniej niż 14 dni przed datą wyjazdu, jeżeli ilość uczestników przypadająca na jeden autokar jest mniejsza niż 80% miejsc, które Biuro ma do dyspozycji na daną imprezę. W przypadku anulacji lub nie przyjęcia przez klienta nowych warunków przejazdu, biuro zwróci klientowi wszystkie jego dotychczasowe wpłaty w ciągu 3 dni. Z tego tytułu Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie.
- Uczestnik sam odpowiada materialnie za wszelkie szkody powstałe w wyniku jego zachowania w kraju i za granicą. Za osoby niepełnoletnie odpowiadają ich opiekunowie prawni. Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia straty w miejscu ich powstania z własnych środków.
- Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia, zniszczenia, nieszcześliwe wypadki, zguby, kradzieże, hałas związany z usytuowaniem obiektów i inne niedogodności, które mogą się zdarzyć w apartamentach lub hotelu, a na które Biuro nie ma wpływu.
- Podane godziny zakwaterowania i wykwaterowania są godzinami orientacyjnymi i mogą ulec zmianie, za co Biuro nie ponosi odpowiedzialności.

IX. REKLAMACJE

- Reklamacje dotyczące nienależytego świadczenia usług (np. miejsca zakwaterowania) muszą być zgłoszone w ciągu 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji, **telefonicznie pod numer awaryjny umieszczony na Voucherze** lub na piśmie do pilota/rezydenta Biura, bądź faxem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań, by usunąć przyczyny zasadnych reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez załatwienie świadczeń zastępczych. Nie zgłoszenie reklamacji w trakcie trwania imprezy powoduje uniemożliwienie naprawienia szkody przez Biuro. Zaistnienie szkody nie może być podstawą reklamacji jeśli jej naprawa nastąpi bez opóźnień. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy - w przeciwnym razie reklamacje nie zostaną rozpatrzone. Biuro rozpatrzy niezwłocznie reklamację oraz udzieli Uczestnikowi odpowiedzi w formie pisemnej w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości.
- Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zawartych w umowie z uczestnikiem Biuro odpowiada na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. Wszelkie odszkodowania są przyznawane wyłącznie na podstawie uzasadnionej i udokumentowanej szkody (potwierdzenie na voucherze u recepcjonisty lub przedstawiciela Biura), powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem imprezy przez Biuro. Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat za imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń najpóźniej do 7 dni od daty uznania reklamacji, bez naliczania odsetek.
- Biuro nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika takich, jak np. spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, odmowa wjazdu do danego kraju przez władze z powodów sobie wiadomych, na które Biuro nie ma wpływu.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W sprawach nieuregulowanych treścią niniejszych "Warunków uczestnictwa" w imprezach organizowanych przez Biuro mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i prawa międzynarodowego, a także zwyczaj dotyczące organizacji imprez i pobytów za granicą.
 - Wszelkie spory prawne wynikające z niniejszej umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia mają zastosowanie przepisy Kodeksu Postępowania Cywilnego.
- Oświadczam, iż zapoznałem się i akceptuję powyższe warunki uczestnictwa.**

.....
data i podpis klienta