

## Warunki uczestnictwa

**Preambuła** - w trosce o dobro naszych Klientów oraz zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, prosimy o zapoznanie się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa - zanim zgłoszą Państwo uczestnictwo w imprezie turystycznej (Karta-Zgłoszenia), ponieważ poprzez zgłoszenie wyrażają Państwo zgodę, aby niniejsze Warunki Uczestnictwa stały się częścią umowy o świadczenie usług turystycznych, zawartej z Organizatorem.

### 1. Postanowienia Ogólne.

**1.1.** Niniejsze Warunki uczestnictwa Biura Podróży Alfa Star Sp.J. zwane dalej Warunkami Uczestnictwa, stanowią integralną część Karty-Zgłoszenia i Umowy.

**1.2.** Warunki uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Klientów w imprezach organizowanych przez BP Alfa Star Sp.J.

**1.3.** W przypadku tzw. imprez Last Minute zmiany w stosunku do informacji pisemnych zawartych w broszurach, folderach, katalogach i witrynie internetowej określone są w umowie.

**1.4.** BP Alfa Star Sp.J. z siedzibą w Radomiu, ul. Warszawska 126 26-600 Radom, wpisane do rejestru organizatorów turystyki pod numerem 0211 prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego jest Organizatorem turystyki w rozumieniu art.3 pkt 5 u.u.t..

**1.5.** Użyte określenia należy rozumieć:

- A) organizator – BP Alfa Star,
- B) impreza - impreza turystyczna organizowana przez BP Alfa Star,
- C) warunki uczestnictwa – ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez BP Alfa Star,
- D) agent - pośrednik działający w imieniu i na rzecz organizatora,
- E) klient - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, osoba, na rzecz, której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową,
- F) karta-zgłoszenia – karta zgłoszenia uczestnictwa w imprezie,
- G) siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia,
- H) infant – dziecko, które nie ukończyło 2 roku życia,
- I) wycieczki fakultatywne – wycieczki wykonywane dodatkowo, nie zależnie od wykonywanej umowy w docelowym kraju pobytu,
- J) transfery - przewóz uczestników imprezy turystycznej z lotniska do hoteli oraz z hoteli na lotnisko,
- K) egzotyka – impreza turystyczna której

miejszem realizacji jest obszar inny niż basen Morza Śródziemnego (np. Senegal itp.),

L) potwierdzenie rezerwacji – dokument precyzujący umowę zawiera: rodzaje środków transportu, minimalną liczbę uczestników, daty i godziny lotów, liczbę i rodzaj posiłków, miejsce i termin zakwaterowania, informację o wykupionych ubezpieczeniach, numer agenta dokonującego rezerwacji oraz informacje dodatkowe: o opłatach wizowych, o konieczności potwierdzania godziny lotów czarterowych, o czasie i miejscu zbiórki oraz wydaniu dokumentów podróży,

Ł) Fortuna – system losowego zakupu imprezy turystycznej w kategorii słoneczek Alfa Star, polegający na zakwaterowaniu w losowo wskazanym obiekcie i kurorcie wybranego docelowo kraju. Nazwa i położenie obiektu są podawane dopiero w kraju docelowym przez naszego rezydenta.

### 2. Zawarcie umowy.

**2.1.** Stronami umowy o imprezę turystyczną są: A) Uczestnik lub osoba, która zawarła umowę na rzecz Uczestnika – Klient, B) Organizator.

**2.2.** Rodzaj świadczeń, ich zakres określony w treści aktualnych katalogów, na stronie internetowej [www.alfastar.pl](http://www.alfastar.pl) lub ofercie, stanowi jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Przed zawarciem umowy organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie opisów i danych zawartych na stronie internetowej w katalogach lub ofercie, o czym Klient zostanie poinformowany przed zawarciem umowy.

**2.3.** Klient, po zapoznaniu się z ofertą Organizatora dostępną w aktualnym katalogu i na stronie [www.alfastar.pl](http://www.alfastar.pl) oraz z chwilą wypełnienia i podpisania Karty-Zgłoszenia i Warunków Uczestnictwa, składa Organizatorowi ofertę zawarcia umowy o imprezę turystyczną. Zgłoszenie odbywa się na oficjalnym druku Organizatora, podpisany druk należy przesłać niezwłocznie do Organizatora.

**2.4.** Po stwierdzeniu pełnej wpłaty na koncie Organizatora dokonanej: przelewem, gotówką lub kartą płatniczą i zaakceptowaniu oferty przez Organizatora, następuje dopełnienie umowy poprzez wystawienie i wysłanie Klientowi - Potwierdzenia Rezerwacji, które staje się jej integralną częścią a Karta-Zgłoszenia wraz z Potwierdzeniem Rezerwacji stają się Umową o imprezę turystyczną w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych.

**2.5.** Istnieje możliwość realizacji wymagań specjalnych, np.: typu pokoju, piętra pobytu czy widoku na morze itp., świadczenia te są dodatkowo płatne i muszą zostać zaakceptowane przez Organizatora.

**2.6.** W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestnika/Uczestników, Klient powinien wskazać tę osoby do 7 dni po ich zgłoszeniu.

**2.7.** Objęty zgłoszeniem Infant, podróżuje bez obowiązku ponoszenia dodatkowych opłat za przelot. Nie dotyczy to jednak opłat portowych/lotniskowych oraz dodatkowych opłat podczas wycieczek fakultatywnych, jest objęty ubezpieczeniem KL i NNW, nie ma jednak prawa do oddzielnego miejsca w środku transportu, łóżka w hotelu czy wyżywienia.

### 3. Usługi, ceny ich określenie i zmiana

**3.1.** Ceny wszystkich imprez są zryczałtowane i zostały wyliczone dla obywateli polskich, mogą one ulec zmianie wyłącznie w przypadkach wymienionych w punkcie 3.4 niniejszych warunków.

**3.2.** Cena imprezy obejmuje: przelot, zakwaterowanie, ubezpieczenie – tylko w przypadku imprez zagranicznych, opiekę pilota/rezydenta, opłaty lotniskowe według cennika lotniska, chyba, że cennik ten stanowi inaczej, transfery, wyżywienie zgodnie z ofertą.

**3.3.** Cena imprezy nie obejmuje: opłat paszportowych, wizowych, wyżywienia – jeżeli nie jest zawarte w cenie podstawowej, serwisu hotelowego, zakwaterowania w pokoju hotelowym – jeżeli oferta podstawowa dotyczy zakwaterowania w bungalowu, opłat portowych oraz opłat lotniskowych nie wliczonych do ceny podstawowej, niewykorzystanych miejsc noclegowych pozostawionych do dyspozycji Turysty, jeżeli liczba osób zakwaterowanych w danym pokoju lub apartamencie jest mniejsza niż przewiduje oferta, rozpoczęcia imprezy turystycznej w sposób inny niż zaplanowany wylot z lotniska, kosztów dojazdu w imprezach z własnym środkiem transportu.

**3.4.** Ceny imprez turystycznych obejmują podatek VAT, cena ustalona w umowie może zostać podwyższona tylko w następujących przypadkach:

- A) wzrost kosztów transportu,
- B) wzrost opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- C) wzrost kursów walut, wyłącznie do 21 dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

**3.5.** Jeżeli zgłoszenie jest dokonywane w czasie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, wymagana jest pełna wpłata ceny za zgłoszenie.

**3.6.** Przy zgłaszaniu rezerwacji należy wpłacić zaliczkę w wysokości 500 PLN od osoby, 250 PLN od osoby w przypadku imprez z własnym dojazdem, a w przypadku egzotyki 40% jej wartości. Pozostałą część należy uiścić nie później niż 21 dni, a w przypadku imprez egzotycznych 31 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy.

**3.7.** Niedotrzymanie powyższych terminów oznacza rezygnację Klienta i odstąpienie od umowy na warunkach rezygnacji z imprezy.

#### 4. Przeniesienie uprawnień

**4.1.** Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tego tytułu uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przyjmie wszystkie wynikające z umowy obowiązki.

**4.2.** Przeniesienie uprawnień i przyjęcie obowiązków, o których mowa w pkt.4.1., jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w terminie 3 dni, a ze względu na specyfikę imprez egzotycznych po potwierdzeniu takiej możliwości u pracownika Organizatora ale nie mniej niż 35 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

**4.3.** W przypadku jakichkolwiek zmian w Karcie-Zgłoszenia lub Umowie, Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 100 PLN/os., niezależnie od liczby dni pozostałych do rozpoczęcia imprezy, a ze względu na specyfikę imprez egzotycznych, wysokość opłaty manipulacyjnej należy każdorazowo uzgodnić z Organizatorem. Za nie uiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmian w umowie, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

#### 5. Rezygnacja z uczestnictwa

**5.1.** Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji i przerwania udziału w imprezie turystycznej. Cena takiego ubezpieczenia to 3% wartości imprezy turystycznej, a jego wykupienie gwarantuje zwrot 80% kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej naliczonych przez Organizatora.

**5.2.** Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie, składając pisemne oświadczenie o odstąpieniu osobiście, przez pełnomocnika lub listem poleconym, a za datę rezygnacji uznaje się datę złożenia stosownego oświadczenia przez Klienta lub jego pełnomocnika Organizatorowi lub jego agentowi, lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia.

**5.3.** Klient, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny odstępuje od umowy, jest zobowiązany do zapłaty rzeczywistych kosztów swej rezygnacji, nie więcej jednak niż 90% wartości imprezy turystycznej.

#### 6. Ubezpieczenie

##### 6.1.

A) Organizator zawarł na rzecz uczestników imprez zagranicznych ubezpieczenie obejmujące w pakiecie podstawowym: koszty leczenia KL do kwoty 25.000 EUR dla krajów Europy i Basenu Morza Śródziemnego, dla pozostałych krajów świata do kwoty 35.000 EUR, NNW do kwoty 10.000 PLN i bagażu podróжного do kwoty 1000 PLN. Ubezpieczenie obejmuje również amatorskie nurkowanie z aparatem powietrznym do głębokości 20 m.,

B) Pakiet luksusowy: za dodatkową opłatą w cenie 9,12 PLN osoba/dzień, obejmuje - KL

do kwoty 60.000 EURO, NNW do kwoty 10.000 EURO, Bagaż do kwoty 500 EURO i Odpowiedzialność Cywilna do kwoty 100.000 EURO wraz z rozszerzeniem o uprawianie sportów wysokiego ryzyka.,

C) Rozszerzenie odpowiedzialności o ryzyko chorób przewlekłych (nadciśnienie, cukrzyca itp.), opłata dodatkowa w wysokości 11,95 PLN osoba/dzień Europa, 12,62 PLN osoba/dzień Świat ,

C1) Rozszerzenie Pakietu luksusowego o ryzyko chorób przewlekłych opłata dodatkowa wynosi 31,92 PLN osoba/dzień.

**6.2.** Koszty wizyt lekarskich, lekarstw i pomocy ambulatoryjnej nieprzekraczające 150 EUR ponosi Uczestnik. Ubezpieczyciel zwraca je Uczestnikowi po powrocie do kraju po przedstawieniu oryginałów rachunków i pomniejszając o udział własny - 30 EUR, taką kwotę Ubezpieczony ponosi zawsze z własnych środków i nie jest ona refundowana przez Ubezpieczyciela.

#### 7. Zabezpieczenie finansowe Organizatora

**7.1.** Organizator zapewnia pokrycie:

A) kosztów powrotu Klienta do kraju w przypadku, gdy wbrew temu obowiązkowi nie zapewni tego powrotu, a także

B) zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w razie nie wykonania zobowiązań umownych - w formie gwarancji o której mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2.u.u.t..na rzecz Klientów.

**7.2.** Gwarancji o której mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2.u.u.t. udzielił podmiot wskazany w potwierdzeniu rezerwacji. Dane wystawcy gwarancji, jej numer i okres obowiązywania tamże.

**7.3.** W przypadku nie wykonania obowiązku sprowadzenia Klienta do kraju lub nie wykonania umowy uzasadniającego żądanie wypłaty, Klient powinien poinformować Marszałka Województwa Mazowieckiego z siedzibą: Marszałek Województwa Mazowieckiego ul. Brechta 3, 03-472 Warszawa.

#### 8. Zmiany lub odwołanie imprezy

**8.1.** W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, powiadamia o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie a najpóźniej w terminie 3 dni od otrzymania takiej informacji zawiadomić czy:

A) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo

B) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej - brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją wszystkich nowych warunków umowy.

**8.2.** Jeżeli Klient odstępuje od umowy w związku z pkt.8.1., ma prawo według swojego wyboru:

A) uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub

wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo

B) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

**8.3.** Organizator może odwołać również imprezę z powodu braku wymaganego minimum uczestników wskazanego w umowie i gwarantuje powiadomienie o tym Uczestników nie później niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

**8.4.** Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo:

A) uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo

B) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

**8.5.** W przypadkach określonych w punkcie 8.4., Klient nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania, jeżeli odwołanie nastąpiło z powodu:

A) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż 70%, a Organizator powiadomił o tym Uczestnika na piśmie w terminie 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,

B) siły wyższej.

**8.6.** W przypadku, gdy standard imprezy zastępczej jest wyższy, Klient nie jest zobowiązany do dopłaty, chyba, że Organizator zaoferował mu imprezy równorzędne, a Klient postanowił wybrać imprezę droższą.

#### 9. Świadczenia zastępcze

**9.1.** Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi, stanowiącej istotną część programu, to w ramach tej imprezy i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze.

#### 10. Odpowiedzialność Organizatora

**10.1.** Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba, że wykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

A) działaniem lub zaniechaniem Klienta, albo

B) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

C) siłą wyższą.

**10.2.** Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta, z wyłączeniem szkód na osobie.

**10.3.** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy dokonanego na życzenie Uczestnika/ów, a zmiana kolejności w programie imprezy nie stanowi nienależytego

wykonania umowy.

**10.4.** Jeżeli w stosunku do świadczeń leżących po stronie kontrahenta zastosowanie znajdują międzynarodowe uzgodnienia, lub bazujące na nich przepisy prawne, przy których prawo do roszczeń powstaje albo może być zastosowane jedynie przy spełnieniu określonych uwarunkowań, lub jest ograniczone albo będzie przy istnieniu pewnych uwarunkowań wykluczone, Organizator ma prawo do powołania się na nie.

## **11. Reklamacje**

**11.1.** Wszelkie reklamacje z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz pilotowi / rezydentowi w celu usunięcia usterki na miejscu. Jeżeli reklamacja nie odniesie skutku, należy przesłać ją Organizatorowi na piśmie w terminie 30 dni od daty planowego zakończenia imprezy - listem poleconym.

**11.2.** Organizator nie jest związany uznaniem roszczenia przez pilota wycieczki, a odpowiedzi na reklamację udzieli w terminie 30 dni od daty jej dostarczenia.

**11.3.** Organizator gwarantuje Uczestnikom których reklamacje zostaną uznane za uzasadnione – adekwatne obniżenie ceny imprezy.

## **12. Postanowienia organizacyjne i opieka rezydenta**

**12.1** Obowiązkiem naszych rezydentów jest prowadzenie spotkań organizacyjno-informacyjnych według grafiku znajdującego się na tablicy informacyjnej hotelu, lub innym wskazanym miejscu. Poza dyżurami w nagłych przypadkach dostępny jest pod telefonem umieszczonym zawsze na Voucherze i tablicy ogłoszeń. Rezydent sprawdza również satysfakcję turystów z noclegów, wyżywienia, czy też obsługi hotelowej. W razie niezgodności w realizacji usługi, na żądanie Uczestnika rezydent zobowiązany jest wraz z wykonawcą usługi podjąć wszelkie działania zmierzające do zlikwidowania przyczyny na miejscu.

**12.2.** Wszelkie dokumenty podróży wydawane są w dniu rozpoczęcia imprezy przez przedstawiciela Organizatora w miejscu zbiórki a przy imprezach z własnym dojazdem w miejscu ich zakupu, na podstawie okazanego przez uczestnika Potwierdzenia Rezerwacji w przypadku imprez samolotowych, a w imprezach z własnym transportem Uczestnik otrzymuje dokumenty podróży pocztą na wskazany adres, odbiera je u Agenta gdzie dokonał zgłoszenia lub wysyłane są do niego pocztą elektroniczną albo faksem.

**12.3.** Organizator zapoznał uczestników z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego.

**12.4.** Impreza zaczyna się wylotem z kraju, natomiast kończy się w dniu przylotu do

kraju.

**12.5.** Klimatyzacja w hotelach kraju docelowego działa okresowo, co uzależnione jest od temperatury otoczenia (powietrza), pory roku, bądź wewnętrznych przepisów hotelu.

**12.6.** Uczestnik winien podczas planowania urlopu, połączeń, spotkań czy terminów rozmów handlowych wziąć pod uwagę możliwość opóźnień w lotach czarterowych.

**12.7.** Organizator informuje, że podczas planowania podróży Uczestnik powinien posiadać paszport ważny, co najmniej sześć pełnych miesięcy od daty planowanego końca imprezy.

**12.8.** Organizator informuje, że pierwszy i ostatni dzień imprezy czarterowej, przewidziany jest na przeloty.

**12.9.** Wyrażając się na temat kategorii obiektów Organizator używa słoneczek, które oznaczają subiektywną ocenę standardu hoteli i mają jedynie charakter informacyjny, który może się różnić od oceny i gustu Klienta. Nasze słoneczka oznaczają: dwa słoneczka – skromny standard, trzy słoneczka – wyposażone obiekty klasy średniej, cztery słoneczka – wygodne obiekty o dobrym standardzie, pięć słoneczek – obiekty wysokiej klasy. + oznacza, że standard danego obiektu jest nieco wyższy.

**12.10.** Organizator podaje do wiadomości, że sezon turystyczny w wielu krajach, trwa 12 miesięcy i w trakcie pobytu mogą zdarzyć się prace remontowo – konserwacyjne. W takim przypadku, miejsca objęte nimi, zostają oznakowane i wyłączane z użytku, o czym biuro informuje klientów przy zawieraniu umowy.

**12.11.** Szkody w bagażu powstałe przy przewozach lotniczych, powinny być zgłoszone bezpośrednio po ich stwierdzeniu na hali przylotów z wykorzystaniem do tego celu formularza zgłoszeniowego danych linii lotniczych.

**12.12.** W przypadku wykupienia imprezy w systemie Fortuna, Organizator informuje, że miejscowość w której ląduje samolot przez niego czarterowany, nie oznacza, że pobyt będzie odbywał się w tej miejscowości. Przykładowe miejscowości pobytu podane są na stronie internetowej Organizatora w zakładce Fortuna.

## **13. Postanowienia końcowe**

**13.1.** Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r., o ochronie danych osobowych, na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnienie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy.

Administratorem danych jest Organizator, a Klientom przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania. Klientom przysługuje prawo odmowy zgody na przetwarzanie jego danych osobowych z zastrzeżeniem art. 23 ust.1 pkt. 3 i 5 oraz

ust.3 Ustawy o ochronie danych osobowych.

**13.2.** Ubezpieczony oświadcza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia KL, NNW, Kosztów Rezygnacji z Imprezy oraz postanowieniami odmiennymi od OWU.

**13.3.** Nieważność któregośkolwiek pojedynczego postanowienia Umowy jak i niniejszych Warunków Uczestnictwa, nie skutkuje nieważnością całości wymienionych dokumentów.

**13.4.** Ewentualne spory strony będą rozstrzygać polubownie.

.....

Data i czytelny podpis Klienta