

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Prawa i obowiązki klienta (dalej „Klient”) określają m.in. wydane w oparciu o art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami) niniejsze „Warunki uczestnictwa w Imprezach turystycznych” (dalej Warunki uczestnictwa”).
- 1.2 Organizatorem świadczenia usług turystycznych (dalej „Impreza”) jest Wezyr Holiday Service sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Tamka 38 (dalej „Organizator”).

2 ZAWARCIE UMOWY

- 2.1 Klient i Organizator zawierają umowę dotyczącą zorganizowania przez Organizatora Imprezy (dalej „Umowa”).
- 2.2 Klient zobowiązany jest przed podpisaniem Umowy do zapoznania się z: ramowym programem Imprezy, Warunkami uczestnictwa, Warunkami ubezpieczenia, informacjami o dodatkowym ubezpieczeniu, katalogiem, informacjami dotyczącymi przygotowania się do podróży zatytułowanymi „Przygotuj się do podróży” (zawartymi w katalogu lub na stronie internetowej Organizatora), ofertą katalogową, ofertą pozakatalogową oraz aktualną erratą do katalogu. Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią integralną część Umowy.
- 2.3 Podpisanie przez Klienta Umowy-zgłoszenia traktowane jest jako propozycja zawarcia Umowy.
- 2.4 Potwierdzenie zawarcia Umowy następuje w momencie otrzymania przez Klienta oryginału podpisanej przez strony Umowy - zgłoszenia, Potwierdzenia rezerwacji oraz wpłaty przez Klienta zaliczki lub całości ceny Imprezy - stosownie do postanowień punktu 3.
- 2.5 Każdy Klient podpisuje Umowę osobiście. W przypadku osób nieletnich Umowę podpisują rodzice lub opiekunowie prawni. Osoba zawierająca Umowę w imieniu i na rzecz osoby trzeciej oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy.
- 2.6 Wszelkie zmiany, ewentualna rezygnacja z udziału w Imprezie czy odstąpienie od Umowy dokonywane są przez Klienta, który podpisał umowę w imieniu własnym, a w przypadku, gdy reprezentuje innych uczestników, to taki Klient działa w ich imieniu i na ich rzecz ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych uczestników, za wyjątkiem przypadków, w których uczestnik przed dokonaniem czynności przez Klienta - pełnomocnika powiadomił Organizatora na piśmie o odwołaniu pełnomocnictwa osobie, której podpisał Umowę.
- 2.7 W przypadku ewentualnej rezygnacji przez Klienta z udziału w Imprezie, zwrot wpłat po dokonaniu rozliczeń, o których mowa w pkt 5.2 Warunków uczestnictwa, zostanie przekazany Klientowi, który podpisał Umowę w imieniu własnym, a w przypadku, gdy reprezentuje on innych uczestników – również temu Klientowi, któremu uczestnik nie odwołał pełnomocnictwa do działania w jego imieniu i na jego rzecz albo bezpośrednio uczestnikowi, w przypadku, gdy pomimo udzielenia pełnomocnictwa dokonał wpłaty indywidualnie, po okazaniu dowodu wpłaty na jego imię i nazwisko.
- 2.8 Klient może zgłaszać wymagania specjalne, które po wyrażeniu zgody przez Organizatora zostaną wpisane do Umowy w rubryce „WYMAGANIA SPECJALNE” i będą wiążące dla Organizatora. W zależności od charakteru, zgłaszane wymagania specjalne mogą być płatne lub bezpłatne, o czym Klient zostanie poinformowany przed zawarciem Umowy.
- 2.9 Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza ofertę Organizatora i wpisane w Umowie w rubryce „DODATKOWE ŻYCZENIA” nie stanowią zobowiązania umownego Organizatora w rozumieniu art. 14 ust. 2 pkt 9 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., (dalej „Ustawa”) jednakże Organizator doloży starań, aby spełnić te życzenia w miarę możliwości.
- 2.10 Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane przez Klienta samodzielnie lub za pośrednictwem innych podmiotów niż Organizator lub jego lokalny przedstawiciel, w miejscowości wypoczynkowej są traktowane jako świadczenia obce i nie są objęte postanowieniami Umowy.
- 2.11 Przed rozpoczęciem Imprezy Organizator przekazuje Klientowi na piśmie:
 - 2.11.1 nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela Organizatora, do którego Klient może się zwracać w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu,
 - 2.11.2 w przypadku wykupionej wycieczki objazdowej planowany czas przejazdu, miejsce i czas trwania postojów.

3 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 3.1 Z zastrzeżeniem treści pkt 3.3, w ciągu 1 dnia od podpisania Umowy Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki.
- 3.2 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy wpłata zaliczki wynosi nie mniej niż 30% ceny Imprezy (jeżeli oferta Organizatora nie mówi inaczej). Dokonanie pełnej wpłaty ceny Imprezy powinno nastąpić nie później niż na 30 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy.
- 3.3 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na mniej niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy, Klient jest zobowiązany do zapłaty pełnej ceny Imprezy w dniu zawarcia Umowy.

- 3.4 Wpłata zaliczki lub pełnej ceny Imprezy może być dokonana gotówką lub przelewem. W przypadku wpłaty przelewem, Klient okaże lub prześle faksem dowód wpłaty Organizatorowi lub agentowi, u którego zawiera Umowę. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez wpłacającego.
- 3.5 Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci określone są w ofercie Organizatora. Klient jest zobowiązany do podania poprawnej daty urodzenia dziecka, zgodnej z jego dokumentem tożsamości. Za upoważniający do uzyskania zniżki ceny wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu rozpoczęcia Imprezy. Organizator ma prawo do zweryfikowania wieku dziecka na podstawie dokumentów tożsamości.
- 3.6 Nie dokonanie przez Klienta pełnej wpłaty ceny Imprezy w umówionym terminie uważa się za rezygnację Klienta z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn leżących po stronie Klienta. W takim przypadku Umowa zostaje rozwiązana przez Klienta, zaś Organizator jest uprawniony do potrącenia kosztów zgodnie z pkt 5.2 Warunków uczestnictwa.
- 3.7 Z zastrzeżeniem pkt 3.8 poniżej, niestawienie się przez Klienta w dniu rozpoczęcia Imprezy na lotnisku lub w miejscu odjazdu autokaru uważa się za rezygnację Klienta z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn leżących po stronie Klienta. W takim przypadku Umowa zostaje rozwiązana przez Klienta, zaś Organizator jest uprawniony do potrącenia kosztów Imprezy zgodnie z pkt 5.2 Warunków uczestnictwa.
- 3.8 W przypadku, gdy Klient nie może stawić się w dniu rozpoczęcia Imprezy w miejscu odjazdu autokaru lub na lotnisku, ale przed rozpoczęciem Imprezy poinformuje Organizatora, że dotrze do miejsca docelowego pobytu w trakcie trwania Imprezy we własnym zakresie i na własny koszt, będzie uczestniczył w Imprezie na zasadach określonych w Umowie. W takim przypadku Klient nie może domagać się zwrotu rzeczywiście poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z realizacją Umowy, w szczególności kosztów biletów lotniczych lub autokarowych.
- 3.9 Ceny świadczeń turystycznych podane w ofercie katalogowej lub ofercie pozakatalogowej są ustalone w polskich złotych (PLN).

4 ZMIANY CEN I USŁUG TURYSTYCZNYCH

- 4.1 Zmiana ceny Imprezy może nastąpić wyłącznie z powodu wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub z powodu wzrostu kursów walut, pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z wyżej wymienionych okoliczności. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może ulec zmianie. Niezależnie od powyższego, w takim przypadku Klient jest uprawniony do odstąpienia na piśmie od Umowy bez uiszczania kosztów, o których mowa w pkt 5.2, albo do skorzystania z innej Imprezy porównywalnej cenowo, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować Klientowi.
- 4.2 Z zastrzeżeniem pkt 4.1, zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności ceny Imprezy, uprawnia Klienta do złożenia pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy za niezwłocznym zwrotem wniesionych wpłat za świadczenia bez konieczności uiszczania kosztów, o których mowa w pkt 5.2, albo do skorzystania z innej Imprezy porównywalnej cenowo, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować.
- 4.3 Jeżeli Klient zdecyduje o przedłużeniu Imprezy, powinien zwrócić się odpowiednio wcześniej do lokalnego przedstawiciela Organizatora lub rezydenta w miejscu pobytu. Przedłużenie jest możliwe w miarę wolnych miejsc w hotelu oraz w środku transportu, w szczególności w samolocie. W przypadku możliwości przedłużenia Imprezy Organizator przedstawia Klientowi ofertę, a jeżeli Klient ofertę tę przyjmuje, to wszelkie koszty związane z przedłużeniem pobytu Klient pokrywa wedle ustalenia Klienta i Organizatora: na rachunek bankowy Organizatora w umówionym terminie, albo na miejscu Imprezy w walucie miejscowej albo w walucie wymienialnej w danym kraju, o ile nie jest to sprzeczne z przepisami obowiązującymi w tym kraju i w Polsce.
- 4.4 Pierwszy i ostatni dzień Imprezy z transportem lotniczym (liczone jako 24 godziny od dnia rozpoczęcia Imprezy i 24 godziny przed jej zakończeniem) może być przewidziany wyłącznie na przelot, a przeloty mogą odbywać się w godzinach wieczornych lub nocnych. W związku ze specyfiką połączeń czarterowych, mogą nastąpić zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia Imprezy. Organizator zastrzega więc możliwość zmiany godziny lotu do miejsca Imprezy albo z miejsca Imprezy na wcześniejszą lub późniejszą względem podanej w rozkładzie lotów albo w Umowie lub w Potwierdzeniu rezerwacji. Powyższe zastrzeżenie Organizator wprowadza na wypadek zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć lub uniknąć, w szczególności przez wzgląd na decyzje Organizatora lub przewoźników lotniczych spowodowane koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa uczestnikom w związku z nadzwyczajnymi okolicznościami wywołanymi m.in. działaniami przyrody, niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi i innymi zdarzeniami o charakterze faktycznym, prawnym, lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań pozostają poza kontrolą stron Umowy.
- 4.5 Jeżeli nastąpi zmiana godziny wylotu z kraju Organizator poinformuje Klienta najpóźniej na 1 dzień przed terminem wylotu, kontaktując się z Klientem pod numerem telefonu kontaktowego wskazanym w Umowie.
- 4.6 W przypadku zmiany godziny powrotu do kraju, informacja w tym zakresie zostanie przekazana Klientowi w miejscu jego pobytu przez Organizatora,

- lokalnego przedstawiciela Organizatora lub rezydenta najpóźniej na 1 dzień przed terminem powrotu.
- 4.7 Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora o wszelkich zmianach danych wskazanych w Umowie, w szczególności o zmianie numeru telefonu kontaktowego.
- 4.8 W przypadku, gdy Klient od momentu podpisania Umowy do dnia poprzedzającego dzień wylotu z kraju zmienił bądź utracił numer telefonu kontaktowego wskazany w Umowie i nie poinformował o tym Organizatora, bądź też w sytuacji, gdy w trakcie pobytu za granicą utracił numer telefonu kontaktowego wskazany w Umowie lub nie będzie odbierał telefonu pod tym numerem, Klient powinien osobiście najpóźniej na 1 dzień przed datą powrotu do kraju potwierdzić datę i godzinę wylotu z kraju albo powrotu do kraju (z wyłączeniem imprez pobytowych, zgodnie z pkt 4.6).
- ## 5 REZYGNACJA Z UMOWY, ODSTĄPIENIE OD UMOWY, ZMIANA UCZESTNIKA I UMOWY
- 5.1 W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient może zrezygnować z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie woli o rezygnacji z Imprezy („Rezygnacja”) powinno być złożone w formie pisemnej – pod rygorem nieważności w siedzibie Organizatora lub u agenta, u którego została zawarta Umowa. Agent niezwłocznie tj. w dniu otrzymania Rezygnacji, przekazuje ją Organizatorowi.
- 5.2 W przypadku złożenia przez Klienta skutecznego oświadczenia o Rezygnacji z przyczyn niezależnych po stronie Organizatora, Organizator, uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiste poniesionych kosztów związanych z przygotowaniem Imprezy, nie więcej jednak niż:
- na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu – do 10% ceny Imprezy,
 - w terminie 44 – 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny Imprezy,
 - w terminie 30 - 15 dni przed datą wyjazdu – do 50 % ceny Imprezy,
 - w terminie 14 - 7 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy,
 - w terminie 6 - 1 dnia przed datą wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.
- Ostateczne rozliczenie przez Organizatora kosztów z tytułu Rezygnacji nastąpi dzień po zakończeniu Imprezy, z której Klient zrezygnował. Jeżeli okaże się, że zaistniała różnica pomiędzy kwotą pobraną przez Organizatora, a kosztami rzeczywiście poniesionymi przez Organizatora nastąpi niezwłoczny zwrot nadpłaconej kwoty na rachunek bankowy podany przez Klienta.
- 5.3 Klient może, bez zgody Organizatora, przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeśli osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy prawa i obowiązki. Koszt zmiany uczestnika wynosi 100 zł i jest to koszt operacyjny Organizatora. Jeżeli okaże się, że koszty operacyjne rzeczywiście poniesione przez Organizatora w związku z przeniesieniem uprawnień z tytułu Umowy na inną osobę są wyższe, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia są solidarnie zobowiązani do zapłaty pełnej kwoty kosztów. Natomiast w sytuacji, gdy powyższe koszty będą niższe, Organizator dokona zwrotu stosownej kwoty osobie, która uiszcza opłatę.
- 5.4 Przeniesienie uprawnień i obowiązków, o których mowa w pkt 5.3, jest skuteczne, jeżeli Klient zawiadomi o tym Organizatora nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika Imprezy Klient i osoba przejmująca odpowiadają solidarnie.
- 5.5 Jeżeli Klient odstąpi od uczestnictwa w Imprezie bez wskazania osoby, o której mowa w pkt 5.3 powyżej, Klient zobowiązany jest do zapłaty kosztów, o których mowa w pkt 5.2 powyżej. Ponadto w takiej sytuacji Klient zobowiązany jest do zapłaty wszelkich należności powstałych w wyniku zmiany statusu pokoju innego uczestnika, który miał być zakwaterowany w tym samym pokoju, co odstępujący Klient (np. z pokoju dwuosobowego na jednoosobowy).
- 5.6 Zmiany Umowy przez Klienta, inne niż zmiana uczestnika, są możliwe w terminie do 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy i wiążą się z uwzględnieniem ewentualnej różnicy w cenie Imprezy. Warunki zmian rezerwacji na mniej niż 21 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy rozpatrywane są przez Organizatora indywidualnie. Wszelkie koszty rzeczywiste, poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Umowy ponosi Klient.
- 5.7 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku minimalnej liczby uczestników wymaganej do jej zorganizowania, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta. W takim wypadku Klientowi przysługuje niezwłoczny zwrot wpłaconych kwot lub uczestniczenie w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na Imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. W przypadku Imprez, w których przewóz realizowany jest autokarem, minimalna liczba uczestników wynosi 30 osób, a w przypadku Imprez, w których przewóz realizowany jest samolotem liczba ta wynosi 80 osób.
- 5.8 Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy, z zastrzeżeniem pkt 4.1 i 4.2 Warunków uczestnictwa, powinien niezwłocznie o tym powiadomić

Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - 2) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
- 5.9 Jeżeli Klient, zgodnie z pkt 5.8 powyżej, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje Imprezę z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:
- 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
 - 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
- 5.10 W wypadkach określonych w pkt 5.9 powyżej Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie Umowy, chyba że odwołanie Imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:
- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w Umowie, a Organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;
 - 2) siły wyższej.

6 UBEZPIECZENIE

- 6.1 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów Ustawy zagwarantowane jest na rzecz Klientów podstawowe ubezpieczenie w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków wykupione przez Organizatora w Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce z siedzibą pod adresem ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk (dalej „Ubezpieczyciel”). Ponadto Organizator wykupił dodatkowo ubezpieczenie bagażu podróжного. Pakiet ubezpieczeniowy Organizatora zawiera następujące sumy ubezpieczenia:
- ✓ koszty leczenia, transportu medycznego i repatriacji do 20 000 EUR,
 - ✓ z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków: w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu 10 000 zł, z tytułu śmierci - 5 000 zł,
 - ✓ koszty ratownictwa 5 000 EUR (zawarte są w sumie ubezpieczenia kosztów leczenia),
 - ✓ koszty ambulatoryjne do 1 000 EUR,
 - ✓ bagaż 1 000 PLN (*ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody polegające wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu*).
- 6.2 W przypadku leczenia ambulatoryjnego Klient ponosi udział własny w wysokości 100 złotych PLN.
- 6.3 Podczas każdej wizyty w placówce medycznej w trakcie trwania Imprezy, Klient powinien okazać na żądanie personelu kartę ubezpieczeniową, którą otrzymuje wraz z pozostałymi dokumentami podróży. Klient przyjmuje do wiadomości, że niektóre placówki medyczne w miejscu jego pobytu mogą nie współpracować z Ubezpieczycielem. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Klientowi poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej niewspółpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu Imprezy, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia (20 000 EUR).
- 6.4 Klient wykupując Imprezę może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący ochroną następstwa chorób przewlekłych lub następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka.
- 6.5 Szczegółowe warunki ubezpieczenia u Ubezpieczyciela są zawarte w ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (2010) nr 10.10.005 (0711) (dalej „Warunki ubezpieczenia”) dostępnych w biurze podróży oraz na stronie internetowej Organizatora.
- 6.6 W razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą, ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie poinformować przedstawiciela Ubezpieczyciela.
- 6.7 Organizator zaleca wykupić dodatkowo ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu w wysokości 2,5% ceny Imprezy. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn losowych: nieszczęśliwy wypadek, zachorowanie, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego lub członka najbliższej rodziny. Ponadto Organizator zaleca wykupienie innych dodatkowych ubezpieczeń, w zależności od potrzeb Klienta – np. od chorób przewlekłych czy sportów wysokiego ryzyka.
- 6.8 Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.
- ## 7 REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ
- 7.1 Jeżeli w trakcie Imprezy Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym na piśmie lokalnego przedstawiciela Organizatora lub rezydenta w celu umożliwienia Organizatorowi wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.
- 7.2 Lokalny przedstawiciel Organizatora lub rezydent potwierdzi Klientowi przyjęcie reklamacji w imieniu Organizatora, a w przypadku jej niezadowolenia, niezwłocznie przekaże ją Organizatorowi.
- 7.3 Jeżeli Klient składa reklamację po zakończeniu Imprezy powinien skutecznie doręczyć ją Organizatorowi lub agentowi, z którym podpisał Umowę w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy. Agent zobowiązany jest niezwłocznie tj. w dniu otrzymania przekazać reklamację Organizatorowi. Skuteczne doręczenie reklamacji oznacza, iż Organizator lub agent mógł zapoznać się z treścią reklamacji.
- 7.4 Postępowanie reklamacyjne zostaje wszczęte w przypadkach określonych w pkt 7.1 i 7.3 powyżej po doręczeniu reklamacji na piśmie, a w przypadku, o którym

mowa w pkt 7.3, we wskazanym tam terminie. Klient powinien wskazać w reklamacji uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określić swoje żądanie.

- 7.5 Organizator, który w czasie trwania Imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część programu Imprezy jest zobowiązany wykonać w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. W przypadku zapewnienia świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient ma prawo do żądania odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Klienta innych roszczeń wynikających z Umowy oraz Ustawy.
- 7.6 Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
- działaniem lub zaniechaniem Klienta;
 - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
 - siłą wyższą.
- 7.7 W przypadkach, o którym mowa w pkt 7.6 powyżej wszelkie koszty wynikłe z zaistnienia tych sytuacji obciążają Klienta. Organizator dołoży jednak należytej staranności, aby w takiej sytuacji udzielić Klientowi pomocy.
- 7.8 Uważa się, że Organizator uznał reklamację za uzasadnioną jeżeli nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od zakończenia Imprezy, a w przypadku gdy reklamacja zgłoszona została po zakończeniu Imprezy, w terminie 30 dni od jej złożenia. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator szczegółowo uzasadni na piśmie przyczyny odmowy.
- 7.9 W razie uszkodzenia lub zagubienia bagażu, Klienci zobowiązani są do uczynienia wszystkiego, co w ramach obowiązujących przepisów, przyczyni się do zminimalizowania szkody. Powstałą szkodę należy bezwzględnie zgłosić właściwemu przewoźnikowi w miejscu do tego przeznaczonym. Dane kontaktowe przewoźników lotniczych udostępnione zostaną przez Organizatora. W przypadku uszkodzenia lub zagubienia bagażu przez przewoźnika, Klient zobowiązany jest do zatrzymania raportu z lotniska, odcinka biletu lotniczego, zawieszek bagażowych lub ich części, karty pokładowej a następnie przekazania do odpowiednich linii lotniczych w celu prowadzenia procedury reklamacyjnej.
- 7.10 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Klient działając we własnym imieniu lub na własną rzecz zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub imprez, a usługi te nie były w żaden sposób opisane w Umowie zawartej przez Organizatora z Klientem, w tym poprzez wskazanie ich jako usług dodatkowych lub imprez fakultatywnych, za wyjątkiem imprez fakultatywnych z katalogu lub ofert kupowanych u miejscowego przedstawiciela Organizatora lub rezydenta.
- 7.11 Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do dwukrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.
- 7.12 Klient zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie. W przypadku zagubienia biletu lotniczego lub vouchera w trakcie trwania Imprezy, opłata za wydanie każdego duplikatu wynosi 40 USD od osoby.
- 7.13 Organizator odpowiada za rzetelność informacji wskazanych w Umowie oraz dokumentach stanowiących jej integralną część.

8 POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

- 8.1 Impreza turystyczna rozpoczyna się i kończy zgodnie z określonym w Umowie z Organizatorem terminem wyjazdu i powrotu. Data wyjazdu jest dniem rozpoczęcia Imprezy, data powrotu – dniem zakończenia Imprezy. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest w szczególności na podróż.
- 8.2 Doba hotelowa kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 12.00 (z wyjątkiem Maroka o godzinie 10:00), a rozpoczyna w dniu przyjazdu o godzinie 14.00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu samolotu, goście wraz z bagażami muszą opuścić pokoje do godziny 12.00 (z wyjątkiem Maroka o godzinie 10:00). W przypadku późnych godzin transferu Organizator po porozumieniu z hotelem zapewni dla wszystkich gości bezpieczne miejsce na złożenie bagażu.
- 8.3 Wszelkie informacje zawarte w katalogu, Warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. Organizator zobowiązuje się każdorazowo informować Klienta o wszelkich wiadomych mu zmianach.
- 8.4 W Imprezie mogą uczestniczyć osoby o ograniczonej zdolności prawnej oraz osoby niepełnosprawne w stopniu uniemożliwiającym samodzielne podróżowanie, ale w obu przypadkach wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
- 8.5 Klient jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów celnych

i dewizowych Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajów tranzytowych i docelowych. Klient ponosi koszty rezygnacji wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów.

- 8.6 Klient jest zobowiązany przestrzegać wskazówek i zaleceń Organizatora niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy zgodnie z Umową, w szczególności Klient zobowiązany jest do przestrzegania porządku obowiązującego w hotelu.
- 8.7 Klienta wiąże także postanowienia wskazane w wyodrębnionej części katalogu lub na stronie internetowej Organizatora zatytułowane „Przygotuj się do podróży”, uwzględniające specyfikę oferty.
- 8.8 W razie niemożności rozstrzygnięcia sporu wynikającego z Umowy w postępowaniu reklamacyjnym, Klient może dochodzić roszczeń wynikających z Umowy przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Powyższe nie wyklucza prawa Klienta dochodzenia roszczeń bezpośrednio na drodze sądowej przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
- 8.9 W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa mają zastosowanie w szczególności: przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami), przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami), a także przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

9 OŚWIADCZENIE

Organizator wykonując dyspozycję art. 14 ust. 4 pkt 2 Ustawy niniejszym oświadcza, co następuje:

1. Organizator jest stroną umowy gwarancji ubezpieczeniowej („Gwarancja”) zawartej z Ubezpieczycielem o numerze G/116/2011.
2. Gwarancja jest ważna od 17.09.2011r. do 16.09.2012r. włącznie, wygasa w ostatnim dniu obowiązywania i stanowi zapewnienie:
 - a) pokrycia kosztów powrotu Klientów do kraju w wypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu,
 - b) pokrycia zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w razie niewykonania zobowiązań umownych zgodnie z zapisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.
3. Beneficjentem Gwarancji jest Marszałek Województwa Mazowieckiego („Marszałek”) ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa,
4. Górną granicą odpowiedzialności Ubezpieczyciela jest kwota 27 700 000,00 zł.
5. Ubezpieczyciel jest zobowiązany w ciągu trzech dni po otrzymaniu od Marszałka lub wskazanej przez niego osoby, pierwszego pisemnego wezwania, do zapłaty kwoty wskazanej w wezwaniu na pokrycie kosztów wskazanych w pkt 2 powyżej.
6. Żądanie zapłaty powinno być sporządzone w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zawierać:
 - a) podstawę żądania,
 - b) oświadczenie o wystąpieniu okoliczności upoważniających do żądania wypłaty z niniejszej gwarancji,
 - c) wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata gwarancji.
7. Do żądania zapłaty na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych należy dołączyć:
 - a) umowę o świadczenie usług turystycznych zawartą pomiędzy Organizatorem a Klientem,
 - b) dowód wpłaty.