

## WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY „WYCIECZKI Z NAMI”

### I INFORMACJE OGÓLNE

1. Biuro Podróży „WYCIECZKI Z NAMI” zwane dalej „ORGANIZATOREM” posiada zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr 1150 wydane przez Marszałka Województwa Mazowieckiego i jest organizatorem turystyki, w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. (Dz.U. Nr 55 p.578 z 2001r. z późniejszymi zmianami).
2. Biuro Podróży „WYCIECZKI Z NAMI” posiada aktualną umowę gwarancji ubezpieczeniowej nr G/2013/166 udzieloną przez **Europäische Reiseversicherung AG, Oddział w Polsce**. Organem uprawnionym do wypłaty środków z ubezpieczenia jest Marszałek Województwa Mazowieckiego.
3. Klient otrzymuje warunki uczestnictwa, które powinien przeczytać przed podpisaniem umowy o udział w imprezie turystycznej. Poprzez podpisanie niniejszych warunków Klient wyraża zgodę, aby stały się one integralną częścią zawartej z Organizatorem umowy o świadczenie usług turystycznych.

### II ZAWARCIE UMOWY, ZMIANY W UMOWIE, CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą przyjęcia przez Organizatora zgłoszenia Klienta, podpisania druku umowy przez przedstawiciela Organizatora i Klienta oraz wpłacenia przez Klienta zaliczki w wysokości min. 30 % ceny imprezy w terminie nie przekraczającym 7 dni od dnia podpisania umowy, co stanowi podstawę wpisania osoby na rzecz, której umowa została zawarta tj. Klienta na listę uczestników imprezy. Dopłatę do pełnej wartości imprezy Klient zobowiązany jest dokonać w terminie 29-25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
2. Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w umowie) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w umowie. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.
3. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.
4. Przed zawarciem umowy, Klient obowiązany jest zapoznać się z ramowym programem imprezy przedstawionym przez Organizatora (określającym miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, liczbę i rodzaj posiłków, program zwiedzania atrakcji turystycznych, cenę imprezy oraz wysokość wymaganej zaliczki), warunkami uczestnictwa oraz informacjami o warunkach ubezpieczenia. Wyżej wymienione dokumenty stanowią integralną część umowy.
5. Klient ma obowiązek sprawdzić, czy wystawiony dowód wpłaty jest zgodny z wcześniejszą rezerwacją oraz sprawdzić aktualność swoich danych (imię i nazwisko, adres, nr dowodu lub paszportu itp.).
6. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora.
7. Klient jest zobowiązany informować Organizatora o zmianie wszelkich danych zawartych w umowie a szczególnie nazwiska, adresu, numeru telefonu. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej Organizatorowi w terminie uniemożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie umowy z powodu zmiany danych, o których nie został poinformowany lub został poinformowany zbyt późno.
8. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany ceny, najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, w przypadku udokumentowanego podwyższenia ceny z jednej z następujących przyczyn: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostem kursów walut. O zmianie ceny imprezy Organizator zawiadamia Uczestnika w formie pisemnej nie później niż na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Uczestnik ma prawo, w terminie 7 dni od daty zawiadomienia, do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów lub uczestnictwa w imprezie zastępczej.
9. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z powodu braku liczby uczestników niezbędnej do jej realizacji. Minimalna liczba osób niezbędnych do realizacji wycieczki jest przedstawiona w każdym ramowym programie imprezy lub informacjach dodatkowych znajdujących się w katalogu lub na stronie internetowej ([www.wycieczkiznami.pl](http://www.wycieczkiznami.pl)) Organizatora. Odwołanie wycieczki z powodu braku minimalnej liczby uczestników niezbędnych do jej realizacji może nastąpić w terminie nie krótszym niż 14 dni przed jej rozpoczęciem. O odwołaniu imprezy Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej. W takim przypadku Klient może żądać wpisania go na listę uczestników innej imprezy lub zwrotu dokonanej wpłaty (bez żadnych potrąceń).

### III REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Klient może zrezygnować z udziału w imprezie bez podania przyczyn, składając oświadczenie pisemne. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności określonej umową, takiej jak: uzupełnienie wpłaty do pełnej ceny imprezy, dostarczenie wymaganych dokumentów,
2. Klient może zrezygnować z imprezy przed jej rozpoczęciem ze względu na zmianę istotnych warunków umowy, a w szczególności takich jak: zmiana ceny, terminu wyjazdu, miejscowości i kategorii zakwaterowania lub środka transportu. Rezygnacja bądź akceptacja zmiany warunków powinna nastąpić w ciągu 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie, dokonanego w formie pisemnej. Brak pisemnej akceptacji zmiany warunków w terminie wskazanym jest równoznaczny z rezygnacją z udziału w imprezie. W przypadku rezygnacji zgłoszonej po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie, Klient może żądać zwrotu wszystkich wniesionych wpłat.
3. W przypadku rezygnacji przez Klienta z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora np.: odmowy wydania paszportu lub wizy, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic, niedotrzymania przez Uczestnika określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów, nieprzybycia na zbiórkę o ustalonej godzinie, nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub w voucherze, choroby i innych przypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, itp. Organizator może żądać od Uczestnika wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest zsumowanie faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów (regulacje Kodeksu Cywilnego). Rozliczenie poniesionych przez Organizatora kosztów nastąpi najpóźniej 7 dni po zakończeniu imprezy turystycznej.
4. Jeśli jedna z kilku osób podróżujących razem anuluje uczestnictwo w imprezie, pozostałe z tych osób obowiązane są do uiszczenia dopłaty do mniejszego pokoju (np. jednoosobowego). Rezygnacja klienta z przyczyn leżących po jego stronie nie upoważnia innych uczestników z nim wyjeżdżających do rezygnacji bez kosztów.
5. Klient może przekazać prawo do udziału w imprezie wskazanej przez siebie osobie trzeciej, spełniającej warunki udziału w imprezie turystycznej w każdym czasie o ile nie uniemożliwi to wykonania usługi.
6. Dla zabezpieczenia kosztów wynikających z rezygnacji w imprezie, zalecane jest wykupienie Ubezpieczenia od Kosztów Rezygnacji. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji może być wykupione tylko w chwili zawierania umowy. Warunki i zakres ubezpieczenia określa dane towarzystwo ubezpieczeniowe, z którym współpracuje Organizator.

#### **IV ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, gdyby że jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta lub wynika z działania lub zaniechania osób trzecich (nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie), w sytuacji gdy tych działań lub zaniechania nie można było przewidzieć ani uniknąć. Organizator również nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeśli powodem jest siła wyższa.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty poniesione przez Klienta w związku ze spóźnieniem się na zbiórkę w wymaganym czasie, odprawę biletowo-bagażową na lotnisku, związane z zaniedbaniem obowiązku posiadania paszportu lub dowodu osobistego oraz wszelkie inne podobne wynikające tylko i wyłącznie z winy Klienta.
3. Organizator turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, ma obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.
4. Jeżeli organizator, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem (z zastrzeżeniem punktu 8, rozdział II), 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. Jeżeli klient, zgodnie z punktem 4 2) niniejszego rozdziału, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną 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.
6. W wypadkach określonych w punkcie 5 niniejszego rozdziału 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 (punkt 9 rozdział II);
  - 2) siły wyższej.
7. Klient może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
8. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w punkcie 6, jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie.
9. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
10. Jeżeli organizator turystyki w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.
11. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w punkcie 10 niniejszego rozdziału, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.
12. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w punkcie 11 niniejszego rozdziału, organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.
13. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa w punkcie 10, klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:
  - 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
  - 2) siłą wyższą.
14. Klient odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody w trakcie trwania imprezy turystycznej, za które ma obowiązek zapłacić w miejscu ich powstania z własnych środków. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

#### **V REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE, UBEZPIECZENIA**

1. Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących i ważnych dokumentów upoważniających go do przekroczenia granic (przy wyjazdach na kolonie i obozy młodzieżowe również aktualnej legitymacji szkolnej).
2. Organizator jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne wadliwe wykonywanie Umowy należy zgłaszać Organizatorowi niezwłocznie (np. poprzez pilota/rezydenta wycieczki, droga mailową itp.). Zawiadomienie może mieć formę reklamacji poprzez dodanie do niego roszczeń klienta.
3. Klient może także zgłosić do Organizatora reklamację (lub uzupełnić zgłoszoną w trakcie trwania imprezy turystycznej reklamację) po zakończeniu imprezy turystycznej, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
3. Jeśli Organizator nie odpowie na złożoną reklamację w ciągu 30 dni od daty jej złożenia (lub w przypadku reklamacji składanych podczas trwania imprezy turystycznej, w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej), uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.
4. Pilot/rezydent jest formalnym przedstawicielem Organizatora, zapewnia Klientom przebieg imprezy zgodnie z programem, dba o jakość świadczeń, przyjmuje od Uczestników reklamacje i usuwa ich przyczyny, a jeśli reklamacja jest złożona na piśmie, ma obowiązek potwierdzania jej przyjęcia. Nie złożenie reklamacji w trakcie trwania imprezy może uniemożliwić natychmiastowe naprawienie szkody.
5. Organizator ma obowiązek zaspokojenia uzasadnionych roszczeń Klienta najpóźniej do 14 dni od daty uznania reklamacji.
6. Klient oświadcza, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności Organizatora z powodu uszczerbku na zdrowiu lub zgonu. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia rozszerzonego o choroby przewlekłe, oraz ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie lub inne ryzyka związane z podróżą. W przypadku braku takiego ubezpieczenia Klient ponosi pełną odpowiedzialność finansową związaną z ryzykiem kosztów rezygnacji w imprezie turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z późniejszymi zmianami. Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.