

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Prawa i obowiązki Uczestników określają, wydane w oparciu o art. 384 Kodeksu cywilnego, „Warunki uczestnictwa w Imprezach turystycznych”, zwane dalej: "Warunkami uczestnictwa".

2 ZAWARCIE UMOWY

2.1 Organizatorem świadczeń turystycznych, zwanych dalej „Impreza” jest Wezyr Holiday Service Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Tamka 38, zwaną dalej Organizatorem.

2.2 Podpisanie przez Klienta Umowy-zgłoszenia traktowane jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora Imprezy.

2.3 Integralną częścią Umowy jest Potwierdzenie rezerwacji wystawione przez Organizatora.

2.4 Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest otrzymanie przez Klienta oryginału Umowy podpisanej przez Strony, wpłaty zaliczki lub całości ceny Imprezy - stosownie do postanowień punktu 3 wraz z Potwierdzeniem rezerwacji.

2.5 Integralną częścią Umowy są także w zakresie dotyczącym określonej w Umowie Imprezy, udostępnione Klientowi: katalog, cennik, oferta specjalna, niniejsze Warunki Uczestnictwa, Potwierdzenie rezerwacji oraz errata do katalogu i cennika obowiązujące na dzień podpisania Umowy, dostępne w biurze w którym dokonywana jest rezerwacja.

2.6 Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne zgłoszone i opłacone przez Klienta i następnie wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.

2.7 Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza ofertę Organizatora (np. pokoje obok siebie, widok na morze itp.) i wpisane w Umowie w rubryce „DODATKOWE ŻYCZENIA” nie stanowią zobowiązania umownego Organizatora w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych z roku 1997, jednakże Organizator dołoży starań, aby spełnić te życzenia w miarę możliwości. Nie wykonanie w całości lub części Dodatkowych Życzeń Klienta nie stanowi podstawy do roszczeń z tytułu nienależytego wykonania Umowy.

2.8 Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane w miejscowości wypoczynkowej jako świadczenia obce nie są objęte postanowieniami Umowy.

3 WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1 W ciągu 1 dnia od podpisania Umowy Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 30% ceny Imprezy, o ile Umowa zawierana jest na więcej niż 30 dni przed dniem wyjazdu. W przypadku dokonania wpłaty zaliczki przelewem należy przedstawić lub przesłać faksem dowód wpłaty. Dokonanie pełnej wpłaty ceny powinno nastąpić nie później niż na 30 dni przed dniem wyjazdu.

3.2 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 przed datą rozpoczęcia Imprezy, dopłata może nastąpić gotówką lub przelewem. W przypadku dokonania wpłaty przelewem należy przedstawić lub przesłać faksem dowód wpłaty. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez wpłacającego.

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 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 wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu rozpoczęcia Imprezy. Organizator ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów tożsamości.

3.5 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 rozwiązuje się, zaś Organizator jest uprawniony do potrącenia kosztów zgodnie z pkt. 5.2 niniejszych Warunków.

3.6 Ceny świadczeń turystycznych podane w cenniku lub ofercie specjalnej są ustalone w 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 za usługi lotniskowe lub z powodu wzrostu kursów walut, pod warunkiem że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z 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 od Umowy bez uiszczania opłat manipulacyjnych, lub do skorzystania z innej Imprezy porównywalnej cenowo, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować Klientowi.

4.2 Z zastrzeżeniem art. 4.1 powyżej, zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności ceny Imprezy uprawnia Klienta do złożenia pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy za natychmiastowym zwrotem wniesionych wpłat za świadczenia i bez konieczności zapłaty opłaty manipulacyjnej lub 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 lub rezydenta w miejscu pobytu. Przedłużenie jest możliwe w miarę wolnych miejsc w hotelu oraz w samolocie. Koszty związane z przedłużeniem pobytu Klient pokrywa na miejscu zgodnie z obowiązującymi cenami i przedłożonym rachunkiem w walucie miejscowej.

4.4 W przypadku rezerwacji dokonanych na mniej niż 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Organizator zastrzega sobie prawo zmiany hotelu z ważnych przyczyn na obiekt nawet spoza ofert katalogowej, z zachowaniem kategorii zakwaterowania zgodnie z umową oraz Potwierdzeniem lub dokumentem podróży (voucher), sprzedając o powyższym Klienta niezwłocznie przed datą rozpoczęcia Imprezy. W

takim przypadku Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich dokonanych wpłat, bez uiszczania dodatkowych opłat.

4.5 Każdorazowo na 1 dzień przed podróżą z/do kraju Klient zobowiązany jest do potwierdzenia telefonicznie w biurze Organizatora lub u przedstawiciela lokalnego godzin wylotu i powrotu do kraju.

5 REZYGNACJA, ZMIANA, ODWOŁANIE IMPREZY

5.1 W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient może odstąpić od Umowy. Rezygnacja z Imprezy powinna być złożona w formie pisemnej w siedzibie Organizatora lub u agenta, u którego została zawarta Umowa pod rygorem nieważności

5.2 W przypadku odstąpienia od umowy przed Klienta, Organizator obciąża Klienta wartością wszystkich rzeczywiście poniesionych, i udokumentowanych kosztów związanych z wykonaniem umowy, bez względu na termin rezygnacji bądź odstąpienia od umowy.

5.3 W przypadku rezygnacji istnieje możliwość wskazania przez Klienta innego uczestnika Imprezy. Obie osoby, rezygnująca i wskazana odpowiadają solidarnie za ewentualne niedotrzymanie warunków Umowy.

5.4 Zmiany Umowy przez Klienta są możliwe w terminie do 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy i wiążą się z uwzględnieniem ewentualnej różnicy w cenie. Warunki zmian rezerwacji na mniej niż 21 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy rozpatrywane są przez Organizatora indywidualnie.

5.5 Jeżeli w wyniku działania siły wyższej (sił przyrody, wojny, strajku, decyzji władz etc.) niemożliwej do przewidzenia w momencie zawierania Umowy, świadczenie Imprezy stanie się niemożliwe, obie strony mogą zawartą Umowę rozwiązać składając stosowne pisemne oświadczenie. Punkt 5.2 nie ma wtedy zastosowania.

6 UBEZPIECZENIE

6.1 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów Ustawy o usługach turystycznych zagwarantowane jest na rzecz Klientów ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej oraz pakiet ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków i bagażu podróжного wykupione w Europejskie z następującymi sumami ubezpieczenia:

- ✓ z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków z 100% uszczerbku na zdrowiu 10000 zł, z tytułu śmierci 5000 zł,
- ✓ koszty leczenia i transportu do 20 000 EUR,
- ✓ koszty ratownictwa 5000 EUR,
- ✓ koszty ambulatoryjne do 1000 EUR,
- ✓ bagaż 1000 PLN (ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody polegające wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu - waliz, kufry itp.)

6.2 W przypadku leczenia ambulatoryjnego Ubezpieczony ponosi udział własny w wysokości 100 złotych PLN.

6.3 Podczas każdej wizyty w placówce medycznej w trakcie trwania Imprezy, ubezpieczony 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 Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty leczenia, koszty powstałe w związku z koniecznością powrotu ubezpieczonego do kraju, koszty transportu zwłok ubezpieczonego, jak również pozostałe koszty będące przedmiotem ubezpieczenia, jeśli są następstwem: zaburzeń psychicznych, depresji, wad wrodzonych, chorób przewlekłych itp.

6.5 Klient wykupując Imprezę może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący ochroną następstwa chorób przewlekłych lub następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka.

6.6 Szczegółowe warunki ubezpieczenia są zawarte w ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (2007) nr 10.22.002 dostępnych w biurze podróży oraz na stronie internetowej Organizatora.

6.7 W razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą, ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie poinformować przedstawiciela Ubezpieczyciela.

6.8 Organizator zaleca wykupić dodatkowo ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu w wysokości 2,5% ceny Imprezy. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji lub przerwania 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.

6.9 Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

7 REKIJMIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

7.1 W przypadku, kiedy Impreza jest świadczona niezgodnie z Umową, Klient ma prawo żądać wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy, zwracając się do lokalnego przedstawiciela, rezydenta.

7.2 Jeżeli lokalny przedstawiciel lub rezydent stwierdzi wadliwość wykonania Umowy, Organizator jest zobowiązany do zapewnienia Klientowi odpowiednich świadczeń zastępczych. W przypadku świadczenia usługi zastępczej o tej samej jakości Klient nie może żądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Klienta innych roszczeń wynikających z Umowy oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268). W przypadku, gdyby świadczenia zastępcze były niższej jakości, to Klientowi przyznaje się uprawnienie do żądania odpowiedniego obniżenia ceny.

7.3 Postępowanie reklamacyjne w Polsce zostaje wszczęte o ile roszczenie Klienta zgłoszone lokalnemu przedstawicielowi lub rezydentowi nie zostało spełnione lub zostało spełnione w sposób wadliwy.

- 7.4 Niezbędnym warunkiem dla wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest sporządzenie przez Klienta pisemnej reklamacji określającej niezaspokojone roszczenia. W celu umożliwienia weryfikacji zgłaszanych roszczeń, oraz podjęcia przez Organizatora stosownych działań zmierzających do usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, reklamacja powinna być niezwłocznie złożona także na ręce lokalnego przedstawiciela lub rezydenta, za pisemnym potwierdzeniem odbioru.
- 7.5 Jeśli reklamacja podczas Imprezy nie została dla Klienta satysfakcjonująco rozpatrzona, Klient powinien osobiście skierować pismo listem poleconym bezpośrednio na adres siedziby Organizatora w Polsce, w którym zawarte będą dokładnie opisane zarzuty w kwestii niewłaściwego realizowania świadczeń. Reklamacja powinna być złożona w terminie 30 dni od daty zakończenia Imprezy.
- 7.6 Jeżeli Organizator nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od zakończenia Imprezy, a w wypadku jej zgłoszenia po zakończeniu imprezy w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.
- 7.7 Jeżeli Organizator jest przewoźnikiem umownym, to odpowiada on ewentualnie wraz z przewoźnikiem faktycznym według postanowień międzynarodowych porozumień z Warszawy, Guadalajary i Hagi, dotyczących transportu lotniczego.
- 7.8 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. Organizator nie bierze udziału w procedurze reklamacyjnej dotyczącej zniszczonego bądź zagubionego bagażu przez przewoźnika.
- 7.9 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Klient działając we własnym imieniu 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.
- 7.10 Uczestnik 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.
- 7.11 Organizator odpowiada za rzetelność informacji wskazanych w Umowie oraz dokumentach stanowiących jej integralną część.

8 POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

- 8.1 Wykupienie Imprezy określonej jako tygodniowa lub dwutygodniowa nie jest równoznaczna z siedmio- lub czternastodniowym pobylem w hotelu. Okres pobytu w hotelu uzależniony jest od wskazanego w Umowie terminu przyjazdu i wyjazdu. Ceny Imprezy tygodniowej lub dwutygodniowej może obejmować odpowiednio 6 lub 13 noclegów i odpowiednią ilość posiłków.
- 8.2 Doba hotelowa kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 12.00, 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. W przypadku późnych godzin transferu Organizator po porozumieniu z hotelem zapewni dla wszystkich gości bezpieczne miejsce na złożenie bagażu.
- 8.3 Organizator zazwyczaj zapewnia bezpośrednie połączenia lotnicze. Istnieje jednak możliwość lądowań pośrednich w trakcie trwania podróży, co może być spowodowane przyczynami technicznymi lub programowymi.
- 8.4 Wszelkie informacje zawarte w katalogu, cenniku i Warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. Organizator zobowiązuje się każdorazowo informować Klienta o wszelkich wiadomych mu zmianach.
- 8.5 Klient odpowiada za spełnienie wymogów zdrowotnych umożliwiających mu udział w Imprezie bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników. Organizator nie odpowiada za szkody zdrowotne powstałe podczas Imprezy na skutek złej oceny stanu zdrowia przez Klienta.
- 8.6 W Imprezie mogą uczestniczyć osoby o ograniczonej zdolności prawnej oraz osoby niepełnosprawne w stopniu uniemożliwiającym samodzielne podróżowanie wyłącznie pod opieką osób dorosłych. Organizator nie zapewnia szczególnej opieki takim osobom.
- 8.7 Klient jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych Polski oraz krajów docelowych. Klient ponosi koszty rezygnacji wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów, takich jak ważny paszport czy wiza.
- 8.8 Klienta wiążą także postanowienia wskazane w wyodrębnionej części katalogu „Ruszymy w podróż”, uwzględniające specyfikę oferty.
- 8.9 Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy. Dotyczy to również dokumentów stanowiących jej integralną część.
- 8.10 Świadczenia usług turystycznych regulują przepisy Ustawy z dnia 29.08.1997 o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268) oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.

OŚWIADCZENIE

WEZYR HOLIDAY SERVICE Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Tamka 38, 00-355 Warszawa, wykonując dyspozycję art. 14 ust. 4 pkt 2 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268) niniejszym oświadczam, jak następuje:

1. WEZYR HOLIDAY SERVICE Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie jest stroną umowy ubezpieczenia na rzecz Klientów, zawartej z Europejskie z siedzibą w Gdańsku.
2. Na podstawie umowy wystawiona została polisa nr WEZYR 080, która stanowi zapewnienie:
 - a) pokrycia kosztów powrotu Klienta do kraju w wypadku, gdy Ubezpieczający wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu,
 - b) pokrycia zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów Ubezpieczającego w razie niewykonania zobowiązań przez niego umownych.
3. Dla ubiegania się o wypłatę zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju niezbędne jest zgłoszenie przez Klienta zdarzenia, o którym mowa w pkt. 2.a właściwemu marszałkowi województwa lub wskazanej przez niego jednostce.
4. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądowego. Przedstawienie powyższych tytułów wypłaty wymaga zgłoszenie przez Klienta zdarzenia, o którym mowa w pkt. 2 WEZYR HOLIDAY SERVICE Sp. z o. o., a następnie przeprowadzenia stosownego postępowania.

[Data Przeglądu: 02.06.2010] [Numer Przeglądu: 02]

Czytelny podpis Klienta