

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Prawa i obowiązki klienta (dalej „Klient”) określa 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 świadczącym usług turystycznych (dalej „Impreza”) jest Wezry 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 Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce 2010 nr 10.10.002, informacjami o dodatkowym ubezpieczeniu, katalogiem, ofertą pozakatalogową, rozkładem lotów, aktualną erratą, informacjami dotyczącymi przygotowania się do podróży zatytułowanymi „Przygotuj się do podróży” oraz „Informacje dodatkowe” zawartymi w katalogu lub na stronie internetowej Organizatora. Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią integralną część Umowy.
- 2.3 Podpisanie przez Klienta formularza Umowy-zgłoszenia traktowane jest jako propozycja zawarcia Umowy.
- 2.4 Potwierdzenie zawarcia Umowy następuje w momencie otrzymania przez Klienta oryginału podpisanego przez obie strony formularza 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, która podpisała 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 dołoży 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 więcej niż 30% ceny Imprezy (jeżeli oferta Organizatora nie mówi inaczej). Dokonanie pełnej wpłaty ceny Imprezy powinno nastąpić 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 zakończenia 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 rządowych, 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 uiszczenia 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 uiszczenia 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 wymiennej 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 Klientom 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 w ciągu ostatniej doby 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 w ciągu ostatniej doby 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 w ciągu ostatniej doby 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 nieależących po stronie Organizatora, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście 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 uiściła 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 rzeczywiście, 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 niezafatwienia, niezwłocznie przekaze 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 udzielił 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 Hiszpanii 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 Hiszpanii 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 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.
- 8.8 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.).
- 8.9 Informacje na temat wszelkich promocji, zniżek, bonusów lub ewentualnych prezentów oferowanych Klientom przez Organizatora umieszczone są na stronie internetowej Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za prezenty przekazane przez Agenta nieoferowanych przez Organizatora.
- 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 obowiązкови 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.