

## WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH

organizowanych przez Coral Travel Poland sp. z o.o.  
z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 17B  
obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych na stronie  
internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl), przez centrum rezerwacji  
oraz sieć agencyjną od dnia 06.10.2017 r.  
[wydanie nr 36]

### 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) oraz Ustawę z dnia 29.08.1997 roku o Usługach Turystycznych Dz. U. 04.223.2268 z późn. zmianami (dalej „Ustawa”), niniejsze „Warunki Imprez Turystycznych”.
- 1.2 Organizatorem świadczenia usług turystycznych (dalej „Impreza”) jest Coral Travel Poland sp. z o.o. z siedzibą: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 17B, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000042618 oraz do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod numerem 0226, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 20.000.000,00 zł w całości opłacony, NIP: 525-21-40-453, REGON: 016122937 (dalej „Organizator”).

### 2. Zawarcie umowy

- 2.1 Klient i Organizator zawierają umowę dotyczącą zorganizowania przez Organizatora Imprezy (dalej „Umowa”). Klient zawierając umowę zobowiązany jest podać następujące dane: imię, nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, pod którym Klient będzie dostępny przed rozpoczęciem i podczas trwania Imprezy, adres e-mail, a w przypadku gdy Impreza będzie realizowana samolotami rejsowymi serię, numer oraz datę ważności paszportu. Podanie błędnych lub niepełnych danych osobowych może skutkować dodatkowymi kosztami. Organizator oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 31 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).
- 2.2 Klient zobowiązany jest przed podpisaniem Umowy do zapoznania się z: informacjami zawartymi w „Warunkach Imprez Turystycznych”, „Przygotuj się do podróży” oraz ramowym programem Imprezy, informacjami zawartymi na stronie internetowej, katalogiem, rozkładem lotów, regulaminem serwisu, polityką prywatności, polityką cookies [zwanymi dalej łącznie: „Warunki uczestnictwa”], Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce [zwanymi dalej: „Warunki ubezpieczenia”], dostępnymi na stronie internetowej Organizatora pod adresem <http://www.wezyrholidays.pl/o-wezyrholidays#dokumenty:dokumenty-wezyr-coral>. Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią integralną część Umowy. W razie rozbieżności informacji zawartych na stronie internetowej Organizatora z informacjami zawartymi w katalogu – rozstrzygające są informacje zawarte na stronie internetowej Organizatora.
- 2.3 Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w Imprezie traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora Imprezy. Zawarcie Umowy następuje w momencie otrzymania warunków Umowy przez Klienta oryginału podpisanego przez Organizatora lub Agenta i Klienta formularza Umowy - zgłoszenie lub poprzez zapłatę całości lub części ceny (zaliczki) za Imprezę oraz pełnej kwoty za ubezpieczenie.
- 2.4 Każdy Klient podpisuje Umowę osobiście. Osoba która podpisze Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników Imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże uczestników. W przypadku osób nieletnich Umowę podpisują rodzice lub opiekunowie prawni. Jeśli Klient zawiera umowę w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada on ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Klient ponosi pełną odpowiedzialność. Każde nieuprawnione działanie tego rodzaju będzie zgłaszane odpowiednim organom ścigania. Dane Klienta (nazwisko, imię, data urodzenia) wpisane w Umowie muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym w przypadku Imprezy do krajów Unii Europejskiej [bez znaków specjalnych oraz polskich liter tj. ą, ę, ś, ć, ń, ó, ł, ż].

2.5 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.

2.6 Katalogi, foldery, broszury, informacje zawarte na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl) i inne materiały informacyjne lub reklamowe nie pochodzące od Organizatora nie stanowią jakiegokolwiek części Umowy. Opisy wycieczek fakultatywnych zamieszczone w katalogu, folderach, broszurach, na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl) nie stanowią części Umowy i mają charakter jedynie informacyjny.

### 3. Warunki płatności

- 3.1 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient zobowiązany jest do:
- wpłaty zaliczki w wysokości 15% ceny Imprezy, w terminie 24 godzin liczonych od momentu zawarcia Umowy,
  - dopłaty do 100% ceny Imprezy w terminie 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy.
- 3.2 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na 30 lub mniej dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy, Klient zobowiązany jest do:
- zapłaty 100% ceny Imprezy w momencie zawarcia Umowy.

3.3 W przypadku nieuiszczenia przez Klienta którejkolwiek płatności składającej się na cenę Imprezy w terminach, określonych w ust. 3.1, 3.2 Warunków uczestnictwa, Organizator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Organizator jest uprawniony do pobrania od Klienta rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora zgodnie z ust. 6.2 Warunków uczestnictwa.

3.4 Wpłaty opisane w ust. 3.1, 3.2 Klient zobowiązany jest **dokonać na jeden z poniższych rachunków bankowych Organizatora:**

a) mBank S.A.	49 1140 1977 0000 3205 2300 1001,
b) PEKAO S.A.	14 1240 2034 1111 0000 0306 7934,
c) Raiffeisen Bank Polska S.A.	88 1750 0009 0000 0000 2099 1348 lub,
d) rachunek bankowy Agenta u którego zawarł Umowę.	

3.5 Niedopuszczalne jest aby Klient wpłacił wyższą kwotę zaliczki oraz dopłaty w innym terminie niż wskazane w ust. 3.1. Ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane Klientowi.

3.6 W przypadku wpłaty przelewem, Klient okaże dowód wpłaty lub prześle jego kopię pocztą elektroniczną lub faksem Organizatorowi. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez wpłacającego.

3.7 Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy Organizatora.

### 4. Świadczenia, Cena, Zniżki dla Dzieci

4.1 Ceny świadczeń turystycznych oraz świadczeń dodatkowych podane w ofercie katalogowej, ofercie pozakatalogowej, na stronie [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl) są ustalone w polskich złotych (PLN).

4.2 Rodzaje świadczeń w ramach Imprezy określony jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl). Przed zawarciem Umowy Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl).

4.3 Impreza zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Klienta czasem trwania Imprezy wskazanym w Umowie. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest na transport. Wyjątkiem mogą być Imprezy realizowane samolotami rejsowymi gdzie transport może trwać dłużej niż 1 doba zarówno na wylocie jak i na powrocie.

4.4 Według międzynarodowych przepisów doba hotelowa w dniu przyjazdu rozpoczyna się o godzinie 14:00, a w dniu wyjazdu kończy o godzinie 12:00, z wyjątkiem Hiszpanii oraz krajów egzotycznych gdzie rozpoczyna się o godzinie 15:00, a kończy o godzinie 10:00. W związku z powyższym świadczenia hotelowe (zakwaterowanie, wyżywienie, serwis) zaczynają / kończą się wraz z rozpoczęciem / zakończeniem doby hotelowej. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny odlotu samolotu, muszą Państwo wraz z bagażami opuścić pokoje do godziny w której kończy się doba hotelowa. Mogą Państwo przedłużyć dobę hotelową, zgłaszając taką prośbę na miejscu w recepcji hotelowej. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą i uzależnione jest od dostępności wolnych pokoi w danym momencie w hotelu.

4.5 Klient może zgłaszać wymagania specjalne, które po wyrażeniu zgody przez Organizatora zostaną wpisane do Umowy 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.

4.6 Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza ofertę Organizatora np. pokoje obok siebie, pokój dla nowożeńców, piętro lub konkretny nr pokoju, nie stanowią zobowiązania umownego Organizatora w rozumieniu art. 14 ust. 2 pkt. 9 Ustawy, jednakże Organizator dąży do spełnienia tych życzeń w miarę możliwości. Brak realizacji życzenia pozaumownego Klienta nie może być podstawą do składania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

4.7 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. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Organizator upoważniony będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny podróży wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 150 PLN. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian.

4.8 Za dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżujące samolotem, w przypadku Imprezy obejmującej przelot i zakwaterowanie, pobierane są jedynie opłaty za ubezpieczenie oraz opłaty ustalone indywidualnie przez przewoźnika lotniczego. Dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego oraz nie przysługuje mu prawo przewozu bagażu, za wyjątkami opisanymi na stronie [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl).

### 5. Zmiany cen i świadczeń turystycznych

5.1 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 ust. 6.2 Warunków uczestnictwa, albo do skorzystania z Imprezy zastępczej, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować Klientowi.

5.2 Z zastrzeżeniem ust. 5.1 Warunków uczestnictwa, 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 ust. 6.2 Warunków uczestnictwa, albo do skorzystania z Imprezy zastępczej, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować. Po otrzymaniu przez Klienta informacji o zmianie istotnych warunków Umowy przez Organizatora, Klient w ciągu kolejnych 7 dni obowiązany jest poinformować na piśmie Organizatora, czy przyjmuje zmianę Umowy lub czy odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Klienta, uznaje się, że Klient odstąpił od Umowy. Klient, który przyjmuje zaproponowaną zmianę warunków Umowy, zawiera nową Umowę i nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu zaistniałej zmiany.

5.3 Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy, z zastrzeżeniem ust. 5.1 i 5.2 Warunków uczestnictwa, powinien niezwłocznie o tym powiadomić Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie kolejnych 7 dni od chwili otrzymania informacji od Organizatora poinformować pisemnie Organizatora, czy:

- przyjmuje proponowaną zmianę Umowy lub,
- odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Klienta, uznaje się, że Klient odstąpił od Umowy.

5.4 Jeżeli Klient, zgodnie z ust. 5.3 Warunków uczestnictwa, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje Imprezę z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:

- uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
- odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Klienta, uznaje się, że Klient odstąpił od Umowy.

5.5 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.

5.6 W związku ze specyfiką połączeń lotniczych, mogą nastąpić zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia Imprezy. Organizator informuje o możliwości zmiany godziny lotu do miejsca Imprezy albo z miejsca Imprezy na wcześniejszą lub późniejszą względem podanej w rozkładzie lotów oraz Umowie. Powyższe 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. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Po uzyskaniu informacji o właściwym przewoźniku Organizator niezwłocznie przekazuje je Klientowi.

5.7 Jeżeli nastąpi zmiana godziny wylotu z kraju Organizator lub Agent, u którego Klient zawarł Umowę, poinformuje Klienta najpóźniej w ciągu ostatniej doby przed terminem wylotu, kontaktując się z Klientem pod numerem telefonu kontaktowego lub pod adresem e-mail wskazanych w Umowie.

5.8 Informacja o godzinach powrotu do kraju zostanie udostępniona Klientowi w miejscu jego pobytu przez Organizatora, lokalnego przedstawiciela Organizatora lub rezydenta najpóźniej w ciągu ostatniej doby przed terminem powrotu. Informacja ta dostępna będzie w jednym z poniższych miejsc: na tablicy ogłoszeń, segregatorze Organizatora, w recepcji hotelu lub w miejscu do tego przeznaczonym na terenie hotelu.

5.9 Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora o wszelkich zmianach danych wskazanych w Umowie, w szczególności o zmianie numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail.

5.10 W przypadku, gdy Klient od momentu podpisania Umowy do dnia powrotu do kraju zmienił bądź utracił numer telefonu kontaktowego lub adres e-mail 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 wylotu z kraju lub powrotu do kraju potwierdzić datę i godzinę odlotu z/do kraju.

#### 6. Rezygnacja, odstąpienie od umowy, zmiana uczestnika i umowy

6.1 W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient może zrezygnować z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie woli o rezygnacji z Imprezy (dalej „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. Wszelkie zmiany,

ewentualna Rezygnacja z udziału w Imprezie czy odstąpienie od Umowy dokonywane są przez Klienta, który podpisał Umowę w imieniu własnym. W przypadku, gdy Klient ten reprezentuje innych uczestników, działa on w ich imieniu i na ich rzecz, ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych uczestników.

6.2 Jeżeli Klient nie poinformuje Imprezy, rozwiąże Umowę lub złoży skuteczne oświadczenie o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwot stanowiących równowartość rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania Imprezy oraz pełnych kosztów ubezpieczenia, lecz nie więcej niż podane poniżej informacyjnie średnie koszty ukształtowane historycznie.

6.2.1 W przypadku Imprezy realizowanej samolotem czarterowym:

- 15 % ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi do 31 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- 30 % ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi od 30 do 25 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- 50 % ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi od 24 do 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- 75 % ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi od 13 do 8 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- 90 % ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi 7 dni i mniej przed rozpoczęciem Imprezy.

6.2.2 W przypadku Imprezy realizowanej samolotem rejsowym / liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki Rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty Rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika oraz hotel. Przed potwierdzeniem Rezygnacji Klient zobowiązany jest skontaktować się z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

6.3 Na pisemne życzenie Klienta Organizator przedstawi zestawienie rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z nie rozpoczęciem Imprezy, rozwiązaniem Umowy lub złożeniem skutecznego oświadczenia o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, w ciągu 30 dni od zakończenia Imprezy, z której Klient zrezygnował, lub 30 dni od wpłynięcia prośby, jeżeli ta wpłynie w terminie późniejszym.

6.4 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. Opłata za zmianę uczestnika wynosi 150 PLN i stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Jeżeli okaże się, że rzeczywiste koszty operacyjne związane z przeniesieniem uprawnień z tytułu Umowy na inną osobę poniesione przez Organizatora są wyższe, Klient zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty kosztów związanych ze zmianą. Natomiast w sytuacji, gdy powyższe koszty będą niższe, Organizator dokona zwrotu stosownej kwoty osobie, która uiściła opłatę.

6.5 Przeniesienie uprawnień i obowiązków, o których mowa w ust. 6.4 Warunków uczestnictwa, jest skuteczne, jeżeli Klient zawiadomi o tym Organizatora przed rozpoczęciem Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika Imprezy ponosi Klient.

6.6 Jeżeli Klient odstąpi od uczestnictwa w Imprezie bez wskazania osoby, o której mowa w ust. 6.4 Warunków uczestnictwa, Klient zobowiązany jest do zapłaty kosztów, o których mowa w ust. 6.2 Warunków uczestnictwa. 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).

6.7 Zmiany Umowy przez Klienta na jego życzenie zawsze wiążą się z uwzględnieniem ewentualnej różnicy w cenie Imprezy oraz opłatą manipulacyjną w wysokości 150 PLN i są możliwe tylko w szczególnych przypadkach po akceptacji tych zmian przez Organizatora ze szczególnym uwzględnieniem dostępności miejsc w hotelu i w samolocie. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Zmiany rezerwacji na mniej niż 31 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy mogą zostać przeprowadzone jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej Umowy oraz zapłacie przez Klienta kosztów rezygnacji zgodnie z ust. 6.2 Warunków uczestnictwa i zawarciu nowej Umowy oraz zapłacie ceny za Imprezę. Wszelkie faktycznie poniesione koszty przez Organizatora w wyniku zmiany Umowy ponosi Klient.

6.8 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku minimalnej liczby uczestników wymaganej do jej zorganizowania, wynoszącej 80% planowanych na daną Imprezę miejsc, 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 związku z powyższym Klient nie może dochodzić odszkodowania za nie wykonanie Umowy.

6.9 Z zastrzeżeniem ust. 6.10 Warunków uczestnictwa, 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 ust. 6.2 Warunków uczestnictwa.

6.10 W przypadku gdy Klient nie może stawić się w dniu rozpoczęcia Imprezy na lotnisku, przed rozpoczęciem Imprezy, powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, że dotrże do miejsca docelowego pobytu w trakcie trwania Imprezy we własnym zakresie i na własny koszt i będzie uczestniczył w Imprezie na nowo określonych zasadach. W takim przypadku Klient ponosi koszt zakupu nowego biletu lotniczego oraz wszelkie inne koszty związane z dotarciem do miejsca docelowego pobytu. Klientowi nie przysługuje zwrot za rzeczywiście poniesione przez Organizatora koszty związane z realizacją Umowy, w szczególności za niewykorzystane, a opłacone przez Organizatora bilety lotnicze, doby hotelowe i transfer lotniskowy, ubezpieczenie.

## 7. Ubezpieczenie

7.1 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów Ustawy zagwarantowane jest na rzecz Klientów podstawowe ubezpieczenie w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków „TRAVEL”, wykupione przez Organizatora w Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce z siedzibą pod adresem ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk (dalej „**Ubezpieczyciel**”). Pakiet podstawowego ubezpieczenia „TRAVEL” zawiera następujące sumy ubezpieczenia:

- koszty leczenia, transportu medycznego i repatriacji do 20 000 EUR, w tym następstw chorób przewlekłych,
- z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków: w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu 10 000 PLN, z tytułu śmierci 5 000 PLN,
- 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*).

7.2 W przypadku leczenia ambulatoryjnego Ubezpieczony zobowiązany jest każdorazowo pokryć na miejscu jego koszty do wysokości 100 EUR lub równoważność tej kwoty, która to kwota po uwzględnieniu udziału własnego zostanie zwrócona ubezpieczonemu po powrocie do kraju, oraz ponosi udział własny w wysokości 25 EUR w każdym zdarzeniu, zgodnie z § 35 ust. 4 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003. W przypadku ubezpieczenia bagażu ma zastosowanie franszyza integralna 100 PLN.

7.3 Podczas każdej wizyty w placówce medycznej w trakcie trwania Imprezy, Klient powinien podać na żądanie personelu numer polisy ubezpieczeniowej, który jest numerem rezerwacji widniejący na dokumentach 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).

7.4 Klient wykupując Imprezę może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący np. OC, wyższy zakres oraz sumę ubezpieczenia, następstw uprawiania sportów wysokiego ryzyka. Ponadto Organizator zaleca wykupić dodatkowo ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu w wysokości 3 % ceny Imprezy. Do niniejszej umowy mają zastosowanie Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.03 z zastrzeżeniem § 22 ust. 6, który otrzymuje brzmienie: "Ubezpieczony ponosi udział własny w wysokości 20 % kosztów rezygnacji z podróży, nie mniej jednak niż 100 PLN od osoby".

7.5 Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn losowych: nieszczęśliwy wypadek, zachorowanie, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego lub członka najbliższej rodziny.

7.6 Szczegółowe warunki ubezpieczenia opisane w ust. 2.2 dostępne są w Centrum Rezerwacji, sieci agencji oraz na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl).

7.7 W razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą, ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie poinformować przedstawiciela Ubezpieczyciela dzwoniąc pod numer alarmowy oraz postępować zgodnie z „Instrukcją postępowanie w przypadku szkody”, którą Klient otrzyma wraz z dokumentami podróży lub zamieszczoną na stronie [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl).

7.8 Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

## 8. Reklamacje i odpowiedzialność

8.1 Jeżeli w trakcie Imprezy Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym, w celach dowodowych na piśmie, wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.

8.2 Przedstawiciel Organizatora potwierdzi Klientowi przyjęcie reklamacji, a w przypadku jej niezłaźwienia, niezwłocznie przekaże ją Organizatorowi.

8.3 Jeżeli Klient składa reklamację po zakończeniu Imprezy powinien skutecznie doręczyć ją do siedziby Organizatora, w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy. Skuteczne doręczenie reklamacji oznacza, iż Organizator mógł zapoznać się z treścią reklamacji. Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do siedziby Organizatora. Punkt sprzedaży, w którym Klient zawarł Umowę nie jest uprawniony do odbioru pism reklamacyjnych Klientów.

8.4 Postępowanie reklamacyjne zostaje wszczęte w przypadkach określonych w ust. 8.1 i 8.3 Warunków uczestnictwa po doręczeniu reklamacji, a w przypadku, o którym mowa w ust. 8.3 Warunków uczestnictwa, w wskazanym tam terminie. Klient powinien wskazać w reklamacji uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określić swoje żądania.

8.5 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,
- siłą wyższą.

8.6 W przypadkach, o którym mowa w ust. 8.5 Warunków uczestnictwa wszelkie koszty wynikłe z zaistnienia tych sytuacji obciążają Klienta. Organizator dołoży jednak należytej staranności, aby w takiej sytuacji udzielił Klientowi pomocy.

8.7 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 uzasadni na piśmie przyczynę odmowy.

8.8 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 umowę 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.

8.9 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.

8.10 Klient zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie.

8.11 Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) może złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).

## 9. Postanowienia organizacyjne

9.1 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.

9.2 Organizator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treści prospektów hotelowych drukowanych lub zamieszczanych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie, chyba że zostały one włączone do Umowy.

9.3 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 / pełnoprawnych.

9.4 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 określone w ust. 6.2 Warunków uczestnictwa wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów.

9.5 Klient jest zobowiązany przestrzegać wskazówek i zaleceń Organizatora oraz niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy zgodnie z Umową, w szczególności zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących na lotnisku, w hotelu, podczas transferu, w zwiedzanych obiektach.

9.6 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 kodeksu postępowania cywilnego.

9.7 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.).

9.8 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, a nieoferowane przez Organizatora.

## 10. Oświadczenie

10.1 Organizator wykonując dyspozycję art. 14 ust. 4 pkt. 2 Ustawy niniejszym oświadcza, iż dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do Organizatora, Organizator zawarł umowę gwarancji ubezpieczeniowej („**Gwarancja**”) z Ubezpieczycielem o numerze G/2016/147.

10.2 Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat, który zamieszczony jest na stronie <http://www.wezyrholidays.pl/o-wezyrholidays#dokumenty:dokumenty-wezyr-coral>.

## 11. Bezpieczerstwo

11.1 Organizator informuje Klientów podróżujących za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem: <http://www.ms.gov.pl/pl/informacje-konsularne/ostrezenia/>. Klient podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.

11.2 Organizator informuje Klientów podróżujących za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego <http://www.gis.gov.pl/dep/?lang=pl&dep=13&id=46>. Klient podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.