

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez SKY CLUB Sp. z o.o.

**Celem działalności SKY CLUB Sp. z o.o. jest zapewnienie Klientom zgodnego z ofertą przyjemnego wypoczynku przez
jak najlepszą realizację wszystkich świadczeń objętych ofertą.**

Ilekcroć w treści „Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez SKY CLUB Sp. z o.o.” mowa jest o:

1. Warunkach uczestnictwa - należy przez to rozumieć „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez SKY CLUB Sp. z o.o.”,
2. Imprezie - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez SKY CLUB Sp. z o.o.,
3. Organizatorze - należy przez to rozumieć SKY CLUB Sp. z o.o.,
4. Kliencie - należy przez to rozumieć, osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udziale w imprezie turystycznej organizowanej przez SKY CLUB Sp. z o.o. na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę na rzecz której Umowa została zawarta, a także osobę której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową,
5. Umowie - należy przez to rozumieć Zgłoszenie - umowę udziału w imprezie,
6. Pracownikach Organizatora - należy przez to rozumieć pilotów oraz rezydentów Organizatora, wyjeżdżających z grupą turystów lub znajdujących się w miejscu pobytu turystów,
7. Ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z 29 sierpnia 1997 roku, o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r., Dz.U. nr 223 poz. 2268, z późniejszymi zmianami),
8. Katalogu - należy przez to rozumieć folder zawierający w szczególności dane dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowe, ramowe programy imprez, Warunki uczestnictwa, Ważne informacje dodatkowe – co warto wiedzieć, Informacje o warunkach ubezpieczenia, cennik lub skróconą ofertę zawierającą w szczególności elementy określone powyżej,
9. Siła wyższa – każde zjawisko zewnętrzne, nieuchronne, którego nie można było przewidzieć ani mu się przeciwstawić, w szczególności zjawisko o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań i wysiłków pozostaje poza kontrolą Stron Umowy.

I. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy, Klient obowiązany jest zapoznać się z:
 - a. ramowym programem imprezy, zawartym w ofercie Organizatora. Oferta określać będzie każdorazowo miejsce pobytu, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych (Art. 12 Ustawy o Usługach Turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., tekst jednolity z 2004 r., Dz.U. nr 223 poz. 2268, z późniejszymi zmianami), liczbę i rodzaj posiłków, cenę imprezy oraz wysokość wymaganej zaliczki. Oferta imprezy umieszczona jest w aktualnym katalogu Organizatora. Wycieczki fakultatywne organizowane przez podmioty, z którymi Organizator nie nawiązał stosunków prawnych i których nie można uznać za podwykonawców, nie stanowią ofert Organizatora,
 - b. Ważnymi informacjami „Co warto wiedzieć”, umieszczonymi w katalogu Organizatora,
 - c. Warunkami uczestnictwa,
 - d. Informacjami o warunkach ubezpieczenia.Elementy wymienione pod lit. a, b, c, d stanowią integralną część Umowy.
2. Każdy Klient podpisuje Umowę osobiście, w przypadku osoby niepełnoletniej Umowę podpisuje jej prawny opiekun. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione. Osoba podpisująca Umowę w imieniu i na rzecz osoby trzeciej oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy. W przypadku dokonywania zmian w podpisanej Umowie osoba podpisująca zmianę Umowy oświadcza, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa. Poprzez podpisanie Umowy Klient kwituje odbiór aktualnego katalogu Organizatora, zawierającego ofertę jego wyjazdu. Ważne informacje dodatkowe - co warto wiedzieć, Warunki uczestnictwa, Informacje o warunkach ubezpieczenia oraz cennik. Przy zawieraniu Umowy Klient związany jest ceną podaną w ofercie.
3. Osoba upoważniona, o której mowa powyżej, oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w zamówieniu zbiorowym poprzez podanie ich danych osobowych przy podpisywaniu Umowy, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami uczestnictwa, Ważnymi informacjami dodatkowymi, Informacjami o warunkach ubezpieczenia stosownie do postanowień zawartych w pkt 1 niniejszego paragrafu i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w imprezie, stosownie do art. 393 § 2 kodeksu cywilnego. Osoba upoważniona oświadcza również, że została umocowana do złożenia w imieniu Klientów, których reprezentuje oświadczenia, o którym mowa w pkt 7, VI DANE OSOBOWE.
4. Wszelkie zmiany i ewentualne rezygnacje z udziału w imprezie dokonywane są wyłącznie przez osobę podpisującą Umowę, która ponosi za nie pełną odpowiedzialność. Uczestnicy wyjazdu chcąc dokonać zmian w Umowie mogą tego dokonać wyłącznie za pośrednictwem osoby zgłaszającej.
5. W przypadku ewentualnej rezygnacji z udziału w imprezie zwrot wpłat po zastosowaniu potrąceń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa przekazywany jest osobie podpisującej Umowę.
6. Organizator przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielania Klientom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli RP, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy. Przy zawieraniu Umowy Organizator może określić rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z winy Klienta. W takim przypadku odstąpienie od Umowy nie wymaga formy pisemnej.
7. Przed rozpoczęciem imprezy Organizator podaje Klientom na piśmie nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela Organizatora (lub innej instytucji), do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI, ZMIANA ISTOTNYCH WARUNKÓW UMOWY, ODSTĄPIENIE W RAZIE ZMIANY WARUNKÓW, ZMIANY W UMOWIE Z PRZYCZYN LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA

1. Warunkiem wpisania na listę uczestników imprezy jest:
 - a. podpisanie Umowy,
 - b. uiszczenie I (pierwszej) raty, w wysokości co najmniej 35% ceny imprezy.
2. II (drugą) ratę ceny imprezy należy uiścić w podanym przez Organizatora terminie (ustala się termin do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy). Nie uiszczenie wpłaty II raty w tym terminie traktowane jest jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie, z zastosowaniem potrąceń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa. Za dzień odstąpienia od Umowy uznaje się pierwszy dzień roboczy następujący po ustalonym w Umowie dniu zapłaty II (drugiej) raty i stanowi on podstawę do ustalenia wysokości kosztów, o których mowa w dziale III INNE PRZYPADKI ODSTĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE. Ewentualne zwroty kwot z wpłat Klienta dokonywane są na jego wniosek, z zastrzeżeniem pkt 12, V REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE.
3. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem, z zastrzeżeniem pkt 8, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien, niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 3 dni od otrzymania zawiadomienia od Organizatora, poinformować go, czy:
 - a. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - b. odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar.Brak odpowiedzi Klienta niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 3 dni od otrzymania zawiadomienia od Organizatora, uważa się za akceptację zmienionych warunków.
4. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem, w szczególności w przypadku braku liczby uczestników wymaganej dla zorganizowania imprezy, a w każdym czasie z powodu działania siły wyższej. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania przez Organizatora jakichkolwiek potrąceń. Minimalna liczba uczestników dla imprezy lotniczej to 80 osób.
5. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt 3, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę na zasadach określonych w pkt 4, Klient ma prawo, według swego wyboru:
 - a. w przypadku odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od Klienta uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
 - b. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wpłat,
 - c. Klientowi nie przysługuje prawo żądania odszkodowania za niewykonanie Umowy, w przypadku odwołania imprezy przez Organizatora z powodu działania siły wyższej lub braku wymaganej do zorganizowania imprezy liczby uczestników.
8. Organizator zastrzega sobie, możliwość podwyższenia ceny imprezy do 21 dnia przed datą wyjazdu w związku ze wzrostem kosztów transportu, wzrostem opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostem kursów walut.

III. INNE PRZYPADKI ODSTĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE

1. Klient może odstąpić od udziału w imprezie. Za datę odstąpienia przyjmuje się:
 - a. dzień wpływu pisemnego oświadczenia do Organizatora,
 - b. dzień niewykonania przez Klienta czynności określonych Umową lub Warunkami uczestnictwa we wskazanych terminach.
2. W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (jak np. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niemożność otrzymania urlopu) Organizator, z zastrzeżeniem pkt 4, 6, 7 dokonuje następujących potrąceń od osoby, w celu pokrycia kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z przygotowaniem imprezy, w wysokości ustalonej w formie ryczału:
 - a. na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy,
 - b. w terminie 44-31 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% ceny imprezy,
 - c. w terminie 30-15 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,
 - d. w terminie 14-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy,
 - e. w terminie 6-1 dnia przed datą wyjazdu oraz w dniu wyjazdu potrąca się 90% ceny imprezy.Wysokości wskazanych wyżej potrąceń są kosztami szacunkowymi, ustalonymi w oparciu o standardowe koszty imprezy. W razie zaistnienia różnicy pomiędzy kwotą potrącenia a kosztami rzeczywiście poniesionymi przez Organizatora, Organizator dokona w oparciu o własną dokumentację weryfikacji kosztów rzeczywiście poniesionych w indywidualnym przypadku oraz zwrotu stosownej kwoty. Zwrotu różnicy dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.
3. Przeniesienie przysługujących z tytułu Umowy uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej może nastąpić po zawiadomieniu o tym Organizatora w terminie do 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Koszt zmiany uczestnika Umowy wynosi do 50 zł. W przypadku zmiany uczestnika Klient traci przysługujące mu ewentualne gratisy wynikające z zakupionej wcześniej imprezy z promocyjnej oferty. Za osobę spełniającą warunki udziału w imprezie uważa się w szczególności osobę spełniającą szczególne wymagania stawiane uczestnikom imprezy przez Organizatora, jak również spełniającą wymagania prawne, w tym zarządzenia urzędowe mające zastosowanie do uczestników danej imprezy, zwłaszcza regulacje w zakresie podróży (np. konieczność oczekiwania na wizę).
4. W przypadku gdy Klient odstępuje od uczestnictwa w imprezie bez wskazania osoby, o której mowa w pkt 3 powyżej, poza potrąceniami określonymi w pkt. 2 powyżej, zobowiązany jest do zapłaty wszelkich należności powstałych z tytułu zmiany statusu pokoju innego uczestnika (z dwuosobowego na jednoosobowy, itd.), który miał być zakwaterowany w tym samym pomieszczeniu, jeżeli kwota dokonanych potrąceń nie pokryje tych należności.
5. W wypadku jakiegokolwiek zmiany rezerwacji przez Klienta (np: skrócenie terminu wyjazdu, zmiana imprezy, zamiana hotelu itp.) do 21 dni przed datą wylotu, pobierana będzie opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł/os. Po upływie tego terminu życzenia Klientów dotyczące zmiany rezerwacji mogą być zrealizowane wyłącznie po odstąpieniu od umowy na warunkach określonych w dziale III pkt 2 oraz przy jednoczesnym ponownym zgłoszeniu. Klienci zobowiązani są wnieść wszelkie opłaty pobierane w związku ze zmianą warunków Umowy w terminie uzgodnionym z Organizatorem, po otrzymaniu oświadczenia o możliwości zmiany. Brak wpłat w uzgodnionym terminie lub brak akceptacji warunków zaproponowanych

przez Organizatora, jest równoznaczny z odstąpieniem przez Klienta od Umowy z przyczyn, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

6. Przy odstąpieniu od udziału w imprezie potrącenia stosuje się niezależnie od daty zawarcia Umowy.
7. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od udziału w imprezie turystycznej, stosownie do oferty ubezpieczyciela dostępnej u Organizatora lub niezależnie od Organizatora w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym oferującym takie ubezpieczenie.
8. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie jednostronnie wypowiadając umowę i powołując się na zaistnienie siły wyższej, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej nie ogłosi regionu docelowego w podróży Klienta jako zagrożonego dla zdrowia lub życia Obywateli RP to Organizator zastosuje zasady pobrania opłat określonych w dziale III pkt 2

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW

1. Klient w czasie imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki pracowników Organizatora na zasadach określonych w Umowie.
2. Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających go do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.
3. Od chwili rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej.
4. W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta ustalonego porządku imprezy, w istotny sposób zagrażającego przeprowadzeniu imprezy w sposób odpowiadający Warunkom uczestnictwa lub Umowie z Klientami, Organizator może, bez ponoszenia przez siebie konsekwencji finansowej z tego tytułu rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Klient.
5. Klient jest zobowiązany w trakcie trwania imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym Pracowników Organizatora, niezbędnym do przeprowadzenia imprezy zgodnie z Warunkami uczestnictwa lub Umową z Klientami. Niezastosowanie się do powyższych zakazów, może spowodować rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym, ze skutkami określonymi w pkt 4.
6. Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.
7. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej za granicą podlega obowiązkowo ubezpieczeniu przez Organizatora od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia i bagażu podróжного, na zasadach określonych umową ubezpieczenia.
8. W przypadku ofert typu last minute, specjalnych, okazjonalnych rozumianych jako oferty inne niż wskazane w aktualnym katalogu Organizatora, Organizator podpisuje Umowę zgodnie z warunkami określonymi dla danej oferty.
9. Klienta wiąże również obowiązki wskazane w wyodrębnionej części Warunków uczestnictwa, zawartej w katalogu Organizatora („Ważne informacje dodatkowe - co warto wiedzieć”), uwzględniające specyfikę oferty wyjazdowej w danym sezonie.

V. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

1. Organizator zobowiązuje się wydać Klientowi na żądanie uiszczającemu należność za imprezę zagraniczną lub zaliczkę przekraczającą 10% tej kwoty, dokument potwierdzający zawarcie umowy gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej, zapewniającej pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju zgodnie z art. 14 ust. 4 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r., z późniejszymi zmianami). Z uwagi na fakt, iż umowy nie są zawierane dla każdego Klienta osobno, lecz umowa ta ma charakter generalny, Klientowi zostanie wydany dokument potwierdzony przez Organizatora, odwołujący się do gwarancji lub polisy, którą klient może sprawdzić u gwaranta lub ubezpieczyciela lub też u wojewody albo w centralnym rejestrze zezwoleń, zawierającego odpowiednie pouczenie o sposobie ubiegania się o wypłatę ze środków z ubezpieczenia.
2. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba, że zostało ono spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą.
3. Wyłączenie odpowiedzialności Organizatora w związku z działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, może w szczególności wynikać z działania przepisów obowiązujących w kraju pobytu w odniesieniu do usług świadczonych przez miejscowych usługodawców, którzy świadczą usługi na rzecz Klientów Organizatora, niezależnie od Umowy Klienta z Organizatorem.
4. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych do dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Klienta, w przypadku, gdy ograniczenie to wynika z zawartych umów międzynarodowych, których stroną jest Rzeczypospolita Polska. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.
5. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi, chyba, że jego jakość jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej.
6. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej wadliwego wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora (Rezydenta – Quest Relations) w miejscu powstania zdarzenia lub w przypadku braku możliwości poinformowania przedstawiciela, bezpośrednio centralę Organizatora.
7. Organizator nie dokonuje zwrotu ceny imprezy ani wartości poszczególnych świadczeń objętych Umową, jeżeli Klient nie uczestniczył w całości lub w części imprezy, czy też nie wykorzystał w całości lub w części opłaconych świadczeń w czasie imprezy z przyczyn:

- a. leżących po stronie Klienta, jak np. spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części lub całości imprezy (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami);
 - b. wynikających z decyzji władz państwowych (polskich i innych państw pobytu lub przejazdu), w szczególności decyzji dotyczących cofnięcia z granicy, nie wpuszczenia do kraju pobytu, przejazdu, których nie można było przewidzieć ani uniknąć (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami);
 - c. za które, na zasadach ogólnych, odpowiadają osoby trzecie, tj. inne niż pracownicy i kooperanci Organizatora, których nie można było przewidzieć ani uniknąć (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami);
 - d. wynikających z działania siły wyższej (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami).
8. W przypadkach, o których mowa w pkt 7 powyżej, wszelkie koszty wynikłe z zaistnienia tych sytuacji obciążają Klienta (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy.
 9. Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu miesiąca od dnia zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja wraz z uzasadnieniem.
 10. Obowiązkiem pilota/rezydenta jest potwierdzenie przyjęcia reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekazanie jej niezwłocznie Organizatorowi.
 11. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż:
 - a. w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy turystycznej - w terminie 30 dni od jej zakończenia,
 - b. w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy - w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
 12. Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 10 dni od daty rezygnacji Klienta lub daty uznania reklamacji.
 13. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia imprezy, w szczególności w przypadku imprez obsługiwanych samolotami czarterowymi Organizator zastrzega możliwość zmiany godzin lotu na wcześniejszą lub późniejszą godzinę względem podanej w rozkładzie lotów. Powyższe zastrzeżenie dokonuje się na wypadek zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć ani uniknąć, w szczególności przez wzgląd na decyzje Organizatora lub linii lotniczych podyktowane koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa uczestnikom w związku z nadzwyczajnymi okolicznościami wywołanymi m.in. działaniami przyrody, niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi, nadzwyczajnymi zdarzeniami w postaci zaburzeń życia zbiorowego i innymi zdarzeniami o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań pozostaje poza kontrolą stron Umowy. O zmianach godzin rozpoczęcia lub zakończenia imprezy Organizator powiadomi klienta co najmniej dzień przed rozpoczęciem lub odpowiednio zakończeniem imprezy, a w wyjątkowych okolicznościach najpóźniej w terminie pozwalającym na dostosowanie się do zmian (Rozporządzenie WE/ NR 261/2004).

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa mają odpowiednie zastosowanie przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ustawy z 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe, ustawy z 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.
2. Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy dla pozwanego.