

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży VOLARE TRAVEL

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizatorem imprez turystycznych (w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. Wraz z późniejszymi zmianami) zawartych w katalogu i na stronie internetowej jest Biuro Podróży VOLARE TRAVEL zwane dalej Organizatorem.

1.2. Dane Organizatora: Biuro Podróży VOLARE TRAVEL Pydych Sp. j. z siedzibą: ul. Szpitalna 24, 31-024 Kraków, wpis do KRS pod numerem 000222394, NIP 6762282916, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Wojewody Małopolskiego pod numerem Z/30/2005.

1.3. Prawa i obowiązki Klienta oraz Organizatora określają wydane w oparciu o art. 385(1) KC oraz w/w Ustawę o usługach turystycznych niniejsze „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży VOLARE TRAVEL” zwane dalej Warunkami Uczestnictwa.

1.4. Niniejsze Warunki Uczestnictwa oraz oferta umieszczona w katalogu i na stronie internetowej stanowią integralną część Umowy – Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie zwanej dalej Umową.

II. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się przez Klienta z ofertą umieszczoną w aktualnym katalogu lub na stronie internetowej Organizatora. Warunkami Uczestnictwa i podpisaniu Umowy – Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Klienta oraz Organizatora lub jego Agenta.

2.2. Stronami umowy są Organizator oraz Klient. Klientem jest osoba zgłaszająca udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Imprezą i podpisująca druk Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie oraz inne osoby wpisane w zgłoszeniu przez osobę dokonującą rezerwacji. Zawarcie Umowy na rzecz osoby niepełnoletniej następuje przez jej prawnego opiekuna.

2.3. Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji. Bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty Imprezy za wszystkie wymienione osoby oraz poinformowanie tychże osób o wszystkich szczegółach Imprezy i warunkach uczestnictwa. Po dokonaniu pełnej wpłaty, Klient zostanie wpisany na tzw. listę stałą.

2.4. Po sprzedaniu wszystkich miejsc na daną Imprezę Organizator może przyjmować dalsze zgłoszenia na listę rezerwową. Warunkiem przyjęcia na w/w listę jest wpłata 35% ceny Imprezy i podpisanie Umowy.

Klient wpisany na listę rezerwową winien uzupełnić wpłatę zgodnie z rozdziałem III niniejszych Warunków w ciągu 2 dni od momentu powiadomienia go przez Organizatora lub jego Agenta o wpisaniu go na listę stałą. Brak wpłaty w wyżej wymienionym terminie może spowodować skreślenie Klienta z listy stałej.

2.5. W przypadku rezerwacji na zapytanie (rezerwacja do potwierdzenia) Klient wpłaca 35% ceny Imprezy oraz podpisuje Umowę. W przypadku potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora Klient jest zobowiązany do wpłaty pozostałej kwoty zgodnie z rozdziałem III niniejszych Warunków Uczestnictwa. W przypadku braku potwierdzenia rezerwacji na zapytanie, Organizator zwraca Klientowi wpłaconą zaliczkę.

2.6. Przy zakupie Imprezy Klient ma możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie turystycznej. Zasady i wysokość zwracanych kosztów określają ogólne warunki ubezpieczenia SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., z którymi Klient zobowiązany jest zapoznać się przed wykupieniem ubezpieczenia. Koszt tego ubezpieczenia wynosi 3% ceny Imprezy.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1. W momencie podpisania umowy – Zgłoszenia uczestnictwa w Imprezie należy wpłacić zaliczkę w wysokości co najmniej 35% ceny Imprezy. Dopłata do 100% powinna nastąpić przynajmniej na 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient

wpłaca od razu 100% ceny Imprezy. Wpłata może nastąpić u Agenta lub bezpośrednio na rachunek bankowy Organizatora.

3.3. Brak wpłaty w wyżej określonych terminach jest traktowany jako rezygnacja z Imprezy i powoduje skreślenie Klienta z listy uczestników zgodnie z podanymi niżej warunkami rezygnacji wraz z potrąceniem rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

IV. CENY IMPREZ I WARUNKI ICH ZMIAN

4.1. Ceny świadczeń dla Klienta są cenami umownymi i zawierają podatek od towarów i usług VAT.

4.2. Zgodnie z Ustawą o Usługach Turystycznych Organizator zastrzega sobie prawo podwyższenia oferowanych Klientowi cen, o ile ich wzrost spowodowany jest wzrostem kosztów transportu, cel, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostem kursów walut.

4.3. Wzrost ceny Imprezy upoważnia Klienta do rezygnacji z Imprezy bez ponoszenia kosztów tej rezygnacji, pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Organizatora lub jego Agenta w terminie do 3 dni roboczych od daty otrzymania przez Klienta informacji o wzroście ceny.

4.4. Zmiana ceny Imprezy turystycznej może nastąpić nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy. Informacja o zmianie ceny zostanie przekazana w formie pisemnej.

V. WARUNKI ZMIAN ŚWIADCZEŃ I ODWOŁANIA IMPREZY

5.1. W przypadku, gdy Organizator zmuszony jest, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić warunki Umowy, z zastrzeżeniem pkt 4.2 i pkt 4.4., zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania o tym Klienta. W takim wypadku Klient powinien niezwłocznie, ale nie później niż przed upływem 3 dni od dnia otrzymania od Organizatora stosownej informacji:

a) powiadomić Organizatora lub jego Agenta o przyjęciu proponowanej zmiany, albo b) odstąpić od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty opłaty manipulacyjnej, o której mowa w pkt 3.3.

5.2. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy w przypadku braku wymaganego minimum uczestników (przy imprezach z dojazdem zorganizowanym minimum uczestników wynosi 35 osób), nie później jednak niż na 7 dni roboczych przed datą rozpoczęcia Imprezy. W takim przypadku Klient otrzymuje zwrot pełnej wpłaconej kwoty bez odsetek.

5.3. Informacja o odwołaniu imprezy zostanie przekazana w formie pisemnej Klientowi lub Agentowi.

VI. REZYGNACJA Z IMPREZY, ZMIANA UCZESTNIKA LUB REZERWACJI

6.1. Klient ma prawo do rezygnacji z Imprezy bez podania przyczyn, składając pisemne oświadczenie. Za datę rezygnacji z Imprezy przyjmuje się dzień wpływu stosownego dokumentu do Organizatora lub jego Agenta lub dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności określonych Umową, takich jak:

a) uzupełnienie wpłaty do 100% ceny Imprezy, b) dostarczenie wymaganych dokumentów, c) potwierdzenie udziału w Imprezie po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie warunków Umowy.

6.2. W przypadku rezygnacji z Imprezy z przyczyn, które nie leżą po stronie Organizatora, takich jak np.: odmowa wydania paszportu lub wiza, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport lub wiza, zaświadczenie o szczepieniach itp.), niedotrzymanie przez Klienta określonych w Umowie terminów wpłat, niedostarczenie dokumentów, nie stawienie się na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkami transportu), nie zgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub voucherze, uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne, choroba lub inne wypadki losowe Klient zostanie obciążony rzeczywistymi kosztami poniesionymi przez Organizatora, jednakże kwota potrącenia nie będzie przekraczać:

- 10 % ceny Imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy,

- 20 % ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie 29 - 21 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy,

- 50 % ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie 20 - 8 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy,

- 90 % ceny Imprezy przy rezygnacji w okresie 8 - 1 dnia przed datą rozpoczęcia Imprezy,

- 100 % ceny Imprezy przy rezygnacji w dniu wyjazdu.

6.3. W przypadku, gdy Klient odstąpi od Umowy, wskazując jednocześnie inną osobę, która przejmie Jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy, to po przedstawieniu zmiany Organizatorowi, za nie uszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika (opłata manipulacyjna) Klient i osoba przejmująca Jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

6.4. Opłatę manipulacyjną, o której mowa w pkt 3.3 stosuje się także w przypadku każdorazowej zmiany rezerwacji, tj. zmiany terminu lub celu Imprezy, zmiany typu zakwaterowania lub środka transportu, miejscowości, w której rozpoczyna się Impreza. W każdym przypadku w/w zmiana może być dokonana po uzyskaniu zgody Organizatora uwarunkowanej możliwościami ich realizacji.

6.5. W przypadku rezygnacji Klienta, który jest wpisany na listę rezerwową, przysługuje mu zwrot całości wpłaconej kwoty bez potrącenia opłaty manipulacyjnej, o której mowa w pkt 3.3.

6.6. O zmianach, o których mowa w pkt 6.3. oraz pkt 6.4., Klient powinien powiadomić Organizatora nie później niż 14 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

7.1. Organizator ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty rzeczywistej szkody i utraconych korzyści, jeżeli zostaną one udokumentowane w sposób określony przepisami prawa.

7.2. Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych odpowiedzialność, o której mowa w pkt 7.1. Organizator ogranicza do wysokości dwukrotnej ceny Imprezy względem każdego Klienta.

7.3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli jest ono spowodowane:

- 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.

7.4. Klient zobowiązany jest do pokrycia szkód wyrządzonych przez niego samego lub osoby niepełnoletniej będącej pod jego opieką w czasie trwania Imprezy i w miejscu ich powstania.

VIII. REALIZACJA IMPREZY

8.1. Przed wyjazdem Organizator zobowiązany jest do poinformowania Klienta o przepisach paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju wyjazdu. Klient powinien zastosować się do tych przepisów.

8.2. W trakcie trwania imprezy Klient powinien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic objętych programem Imprezy.

8.3. W przypadku imprez organizowanych na dojazd własny Klient otrzymuje Voucher, który jest zobowiązany przedstawić po przybyciu na miejsce Imprezy oraz pakiet ubezpieczeniowy. Voucher oraz pakiet ubezpieczeniowy zostanie wydany w terminie określonym przy zawarciu Umowy, nie wcześniej jednak niż po wpłaceniu przez Klienta pełnej należności za Imprezę.

8.4. Połączenia antenowe realizowane są przy minimum 8 osobach chętnych na wyjazd z danego miasta. Warunek ten nie dotyczy głównego węzła komunikacyjnego – Katowicko oraz Bielska – Białej. Na miejsce zbiórki należy przybyć co najmniej 30 minut przed odjazdem autokaru.

8.5. Miejsca w autokarze przydzielane są według kolejności zgłoszeń. Klienci na miejscu zbiórki informowani są przez pilota o miejscach w autokarze.

8.6. Dane pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora zostaną podane przed rozpoczęciem Imprezy.

8.7. W czasie trwania Imprezy Klient zobowiązany jest do stosowania się do wskazań pracownika bądź przedstawiciela

Organizatora dotyczących realizacji programu i umożliwiających jego wykonanie. W przypadku rażącego niedostosowania się do zaleceń i wskazań pilota uniemożliwiających poprawną realizację Imprezy, pilot może w imieniu Organizatora rozwiązać umowę z Klientem w trybie natychmiastowym.

8.8. Organizator zobowiązany jest do realizacji Imprezy zgodnie z programem oraz określoną w Umowie jakością i standardem świadczeń.

8.9. Jeżeli zaistnieją niezgodności pomiędzy stanem faktycznym świadczonych usług a przedstawioną ofertą, Klient powinien niezwłocznie powiadomić o tym Organizatora lub osobę Go reprezentującą. W takim przypadku Organizator ma obowiązek dołożyć wszelkiej staranności w celu naprawienia wady. Klient nie może domagać się zwrotu części ceny Imprezy lub zerwania Umowy, jeżeli wada zostanie naprawiona w odpowiednim terminie.

8.10. Organizator jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia o takiej samej lub wyższej wartości.

IX. REKLAMACJE

9.1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy przez Organizatora uczestnikom przysługuje prawo do reklamacji, która powinna zostać złożona w formie pisemnej.

9.2. Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem Imprezy należy zgłaszać niezwłocznie do pilota/rezydenta Imprezy, który jest zobowiązany do usunięcia przyczyn dokonanej reklamacji na miejscu. Jeżeli reklamacje nie przyniosą skutku należy sporządzić protokół, który powinien być potwierdzony przez pilota/rezydenta Imprezy.

9.3. Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, poprzez wysłanie listu poleconego na adres Klienta wskazany w Umowie. W przypadku zmiany przez Klienta adresu wskazanego w Umowie, powinien on niezwłocznie powiadomić o tym Organizatora na piśmie. Niedopełnienie tego obowiązku przed wysłaniem przez Organizatora oświadczenia o rozpatrzeniu reklamacji, skutkuje uznaniem za ważne oświadczenie Organizatora wysłane na adres Klienta wskazany w Umowie.

X. UBEZPIECZENIA

10.1. Zgodnie z obowiązującymi przepisami (Ustawa o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997 r.) Organizator zawiera dla wszystkich uczestników Imprezy ubezpieczenie „Signal Iduna TRAVEL” w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jasná 14/16a.

10.2. W zakres w/w ubezpieczenia wchodzi: ubezpieczenie od kosztów leczenia - 10000 EUR, od następstw nieszczęśliwych wypadków – 7000 PLN oraz bągu podróжного – 800 PLN. Powyższy wariant jest wariantem podstawowym i nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych.

10.3. W cenie Imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy oraz ubezpieczenie OC. Organizator zaleca wykupienie tych ubezpieczeń.

10.4. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., będących w dyspozycji Organizatora. Klient przed wyjazdem na Imprezę zobowiązany jest zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA.

10.5. Organizator zawarł z w/w Towarzystwem Ubezpieczeniowym stosowne ubezpieczenie gwarancyjne na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju oraz zwrotu wniesionych wpłat za imprezy turystyczne.

10.6. Dochodzenie przez Klienta roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio w Towarzystwie Ubezpieczeniowym.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

11.1. W sprawach nierogulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997 r. z późniejszymi zmianami.

11.2. Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy Sąd.