

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

§ 1

Postanowienia ogólne.

1. Ustala się ogólne warunki uczestnictwa we wszystkich imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora Turystyki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 25 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych: Dz.tj. z 2001 r. Nr 55, poz. 578, z późn. zm.

2. Organizatorem Turystyki zwanym dalej „Organizatorem”

jest **Biuro Usług Turystycznych BARBARA**
ul. Konwiktorska 9/10
00-216 Warszawa

Zezwolenie Wojewody Mazowieckiego Nr K-168

3. Ogólne warunki uczestnictwa określają prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych zwanych w dalszej treści „Klientami” oraz Organizatora.

§ 2

Zawarcie umowy.

1. Zawarcie umowy z Klientem następuje w formie pisemnej po zapoznaniu się z ofertą Organizatora, warunkami umowy i uczestnictwa oraz wpłaceniu zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy turystycznej. Niniejsze warunki uczestnictwa zostaną doręczone klientowi przy zawarciu umowy.
2. Zawarcie umowy z osobą niepełnoletnią lub na jej rzecz wymaga zgody jej przedstawicieli ustawowych bądź opiekunów. Zgoda musi być wyrażona w formie pisemnej.
3. Organizator, proponując Klientowi imprezę turystyczną, przed zawarciem umowy udostępnia mu odpowiednio informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, które zawierają:
 - a) cenę imprezy lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia,
 - b) miejsce pobytu lub trasę imprezy turystycznej,
 - c) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu,
 - d) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - e) ilość i rodzaj posiłków,
 - f) program zwiedzania,
 - g) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej kwoty,
 - h) termin powiadomienia o ewentualnym odwołaniu imprezy z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja imprezy lub usługi turystycznej uzależniona jest od liczby zgłoszeń,
 - i) podstawy prawnej zawarcia umowy i konsekwencje prawne wynikające z jej realizacji,
 - j) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie,
 - k) informacje o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia, (informacje o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego). Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.
4. Organizator we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, podaje Klientowi:
 - a) nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki i, do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu,
 - b) planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów.Powyższe informacje podawane są Klientowi na piśmie. Ponadto Organizator podaje Klientowi miejsce, jakie będzie zajmował w środku transportu.
5. Obowiązek udzielenia informacji wskazanych w pkt. 4 nie zwalnia Organizatora od obowiązku opieki nad Klientem w trakcie imprezy turystycznej.

§ 3

Warunki płatności.

1. Ceny usług i świadczeń dla klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. Miejscem spełnienia świadczenia pieniężnego przez Klienta wynikającego z zawartej umowy jest wskazany przez Organizatora rachunek bankowy lub kasa biura podróży.
3. Cała należność za imprezę turystyczną ma zostać wpłacona przez Klienta w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, chyba że strony w umowie zastrzegają inny termin płatności.

§ 4

Przeniesienie przez Klienta przysługujących mu uprawnień na rzecz osoby trzeciej.

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu prawa z tytułu umowy o świadczeniu usług turystycznych, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 1 jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na co najmniej 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej określonym w umowie.
3. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

§ 5

Zmiana świadczeń, świadczenia zastępcze.

1. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy z Klientem - Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na piśmie lub w inny skuteczny sposób. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora czy:
 - a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy,
 - b) odstępuje od umowy z natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych opłat.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu imprezy turystycznej przed jej rozpoczęciem, a w uzasadnionych przypadkach w trakcie jej trwania. Zmiany te nie mogą spowodować istotnych postanowień umowy, o których jest mowa w pkt. 1, a standard i zakres świadczeń zostanie zachowany.
3. Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną, Klient uczestniczyć może w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na udział w imprezie o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. W innym przypadku ma prawo otrzymać natychmiastowy zwrot wszystkich poniesionych kosztów.
4. W przypadkach określonych w pkt. 3 Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie a Organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie na 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej, lub siły wyższej.
5. Organizator, jeżeli w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest zobowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.
6. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt. 5, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził zgody i odstąpił od umowy. Organizator jest zobowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.
7. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt. 6, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowane wyłącznie: działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo, siłą wyższą.

§ 6

Zmiana cen.

1. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jedną z następujących okoliczności:
 - a) wzrostu kosztów transportu,
 - b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lotniczych,
 - c) wzrostu kursu walut.
2. O wzroście ceny imprezy turystycznej Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej przez Organizatora na co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej
3. Na Kliente spoczywa obowiązek poinformowania Organizatora na piśmie o zaakceptowaniu bądź nie wyrażeniu zgody na nowe warunki umowy.

§ 7

Prawa Klienta.

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie. Niewykorzystanie w trakcie trwania imprezy turystycznej wszystkich świadczeń z przyczyn leżących po stronie Klienta nie uprawnia go do zwrotu zapłaconej należności.
2. Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora, a na Organizatorze spoczywa ten obowiązek.
3. Klient zostanie również objęty opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń niezawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniem w przelotach, trudnymi warunkami atmosferycznymi).

§ 8

Obowiązki Klienta.

1. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest porządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy, do przestrzegania miejsca i godzin zbiorów określonych przez Organizatora
2. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróży (paszportu lub dowodu, wiza i innych wymaganych, o których obowiązku posiadania został poinformowany) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych, norm prawa obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
3. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych, itp.).

4. W razie rażącego, uporczywego naruszania przez Klienta warunków umowy, warunków uczestnictwa zagrażających zdrowiu, życiu i interesom innych Klientów oraz realizacji programu imprezy turystycznej, Organizator może rozwiązać z Klientem umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku wszelkie koszty związane z dalszym pobytem i powrotem do kraju obciążają Klienta.

§ 9

Ubezpieczenia.

1. Organizator zawarł umowę ubezpieczenia na rzecz Klientów z AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Warszawa ul. Jasna 14/16a.
2. Wszyscy uczestnicy imprezy turystycznej są ubezpieczeni od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia i utraty bagażu.
3. Od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej Klient winien ubezpieczyć się indywidualnie, pod rygorem poniesienia pełnej opłaty za imprezę, z zastrzeżeniem warunków określonych w § 12.
4. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia dokonanego przez Organizatora każdy Klient winien zapoznać się przed rozpoczęciem imprezy w biurze Organizatora.

§ 10

Reklamacje.

1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez Organizatora lub osobę z nim współpracującą Klientowi przysługuje prawo do reklamacji.
2. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora lub jego Przedstawiciela w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.
3. Reklamacje w formie pisemnej Klient winien złożyć najpierw u przedstawiciela Organizatora a następnie – z chwilą braku jej pozytywnego załatwienia na miejscu – również w formie pisemnej skierować do Organizatora, w ciągu 14 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, pod rygorem utraty prawa do rozpatrzenia reklamacji.
4. Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia. Termin może zostać przedłużony w sytuacji konieczności uzyskania informacji od współorganizatorów lub podwykonawców. Klient zostanie powiadomiony o tym na piśmie.
5. Reklamacja Klienta skierowana do Organizatora winna zawierać oświadczenie jego Przedstawiciela lub innego podwykonawcy o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycję zaspokojenia jego roszczeń.
6. Pilot nie jest uprawniony do uznania roszczeń Klienta.

§ 11

Odpowiedzialność Organizatora.

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
 - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
 - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - c) siłą wyższą.
2. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości rzeczywistej szkody poniesionej przez Klienta, jednak nie wyższej, jak do wysokości ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie odpowiedzialności Organizatora nie dotyczy szkód na osobie.

§ 12

Rezygnacja z imprezy (odstąpienie od umowy).

1. Rezygnacja (odstąpienie od umowy) lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Klienta, z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w § 4 i § 5, wymaga pisemnego oświadczenia
2. W sytuacjach, o których mowa w pkt. 1. Organizator, z uwagi na poniesione koszty, zastrzega sobie prawo dochodzenia od Klienta odstępnego przewidzianego w art. 396 kodeksu cywilnego na zasadach określonych w n.w. pkt. 3.
3. Organizator, w sytuacji rezygnacji z udziału w imprezie (odstąpienia od umowy) przez Klienta, zastrzega sobie prawo do pobrania od Klienta odstępnego z tytułu poniesionych kosztów, w wysokości do:
 - a) 10% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła po podpisaniu umowy a 31 dzień rozpoczęcia imprezy,
 - b) 30% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 30-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - c) 50% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 20-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - d) 80% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 7-2 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - e) 90% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w dniu rozpoczęcia imprezy.
4. Organizator zastrzega sobie prawo dochodzenia od klienta odszkodowania z tytułu utraconych zysków.
5. W przypadku rezygnacji przez Organizatora z realizacji imprezy (odstąpienia od umowy) Klientowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania w przypadku powstania szkody, obejmującej zwrot poniesionych przez Klienta uzasadnionych i udowodnionych kosztów.

§ 13

Postanowienia końcowe.

1. W zakresie nieuregulowanym w umowie i ogólnych warunkach uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy o usługach turystycznych, kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
2. Ustala się do rozstrzygania ewentualnych sporów sąd właściwy dla siedziby Organizatora.