

WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach turystycznych organizowanych przez

Biurow Podróży IwTravel

1. Zasady ogólne.

Organizatorem imprez turystycznych – organizatorem turystyki (w rozumieniu ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych – tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r., Nr 55, poz. 578, z późniejszymi zmianami) jest Biuro Podróży IwTravel Iwona Kochańska, Iwona Machera Spółka Komandytowa z siedzibą w Katowicach, przy ul. Mieleckiego 7, posiadające wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego nr 404, zwane dalej „Biurem”. Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane w oparciu o art. 3851 KC oraz ustawę o usługach turystycznych, „Warunki Uczestnictwa” w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży IwTravel, zwane dalej „Warunkami”. Niniejsze Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro i zamieszczanych w jego ofertach. Warunki stanowią integralną część Umowy - Zgłoszenia uczestnictwa na imprezy organizowane przez Biuro, zwanej dalej „Umową - Zgłoszeniem” lub „Umową”. Przy zawieraniu Umowy - Zgłoszenia Klient zobowiązany jest do szczegółowego przeanalizowania oferty, Warunków Uczestnictwa. Podpisanie Umowy - Zgłoszenia, oznacza, że Klient zapoznał się i zgadza się na treść zawartą w powyżej przywołanych postanowieniach.

2. Zawarcie umowy.

- Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Klienta z ofertą zawartą w materiałach ofertowych Biura, podpisaniu Umowy - Zgłoszenia (obejmującego Warunki – jako integralną część Umowy), wpłaceniu zaliczki (nie mniej niż 30%), potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Biuro oraz wystawieniu vouchera przez Biuro (za wyjątkiem wycieczki dzieci i młodzieży).
- Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami poświadczonymi notarialnie lub urzędowo, lub zgody Sądu (w przypadku gdy małoletni wyjeżdża bez przedstawiciela ustawowego).
- Uczestnikiem imprezy jest osoba podpisująca Umowę - Zgłoszenie oraz inne osoby nim objęte. W przypadku kolonii letnich/obozów młodzieżowych/zimowisk – uczestnikiem imprezy jest osoba zgłoszona przez osobę podpisującą Umowę - Zgłoszenie i Warunki Uczestnictwa – zgodnie z pkt.2.1.
- Osoba dokonująca rezerwacji (Klient) czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji. W takim przypadku bierze on na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy za wszystkie wymienione osoby oraz poinformowania tych osób o wszystkich szczegółach imprezy i warunkach uczestnictwa. Podpisując umowę na pokój w wielosobowym ponosi on odpowiedzialność za ewentualne niewykorzystanie miejsca w pokoju w wysokości ceny imprezy w przypadku rezygnacji którejkolwiek ze zgłoszonych osób.
- Klient upoważnia wszystkie pełnoletnie osoby zgłoszone w Umowie-Zgłoszeniu do dokonywania wszystkich czynności związanych z udziałem w imprezie łącznie z rezygnacją i przyjęciem zwrotu należnych kwot. Jeżeli nie chce udzielić takiego upoważnienia skreśla odpowiednie oświadczenie na druku Umowy - Zgłoszenia opatrując to swoim podpisem.
- Wszystkie dane osobowe, których udzielił Klient w związku z zamówieniem podlegają ochronie przez Biuro zgodnie z prawem. Mogą być przetwarzane i wykorzystywane przez Biuro w celu wywiązania się z umowy. Dane te mogą być przetwarzane w celach marketingowych jedynie w przypadku gdy Klient wyrazi na to zgodę, podpisując odpowiednie oświadczenie na druku Umowy - Zgłoszenia. Biuro informuje Klienta, iż ma on prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania.
- Przy zawieraniu umowy Biuro określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Biura. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe zgłoszenie może zostać potraktowane jako równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie, jeśli nastąpiło to z winy Uczestnika.

3. Warunki płatności.

Ceny świadczeń dla Klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Cała należność za imprezę winna być wpłacona przez Klienta w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Kwoty z Umowy - Zgłoszenia winny być wpłacone do kasy Biura lub na wskazany przez Biuro rachunek bankowy. Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Klient wpłaca od razu całą cenę. Brak wpłaty w określonych powyżej terminach jest traktowane jako rezygnacja z imprezy i powoduje skreślenie z listy uczestników.

4. Zmiany świadczeń.

Gdy po zawarciu Umowy nastąpiły nieprzewidziane i niezawinione przez Biuro ani przez podmioty, za pomocą których Biuro wywiązuje się z umowy odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w ofercie lub Umowie - Zgłoszeniu, Klient zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem imprezy. W sytuacji, gdy zmianie podlegają istotne warunki (zakres i standard oferowanych świadczeń) Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu od Biura informacji w tym zakresie poinformować Biuro, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy Klientowi przysługuje niezwłoczny zwrot wszystkich wniesionych wpłat. Biuro zastrzega sobie, bez uprzedniego powiadomienia, prawo do zmiany programu lub usług w stosunku do informacji zawartych w ofercie i Umowie - Zgłoszeniu. Zmiany takie są dopuszczalne tylko w sytuacjach wyjątkowych niezawinionych przez Biuro ani przez podmioty, za pomocą których Biuro wywiązuje się z umowy, zaistniałych podczas trwania imprezy i gdy są niezbędne dla realizacji programu z zachowaniem zakresu i standardu świadczeń.

5. Odwołanie imprezy.

Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników (przy imprezach autokarowych minimum wynosi 35 osób). Może to nastąpić jednak nie później niż na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Termin ten może nie być przestrzegany w przypadku przyczyn niezależnych od Biura jak np.: zmiany przepisów w kraju docelowym lub tranzytowym, umów międzynarodowych, przepisów szczególnych oraz działań sił wyższych, klęsk żywiołowych, stanów wojny itp. W takim wypadku Klient otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty. Jeżeli Klient odstępuje od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie zastępczą o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie.

6. Oferty last minute.

Klientom, którzy wykupili ofertę w cenach katalogowych, nie przysługuje obniżka w związku z późniejszą ofertą last minute lub innymi ofertami promocyjnymi, wprowadzonymi po zawarciu Umowy z uczestnikiem.

7. Zmiany cen.

Zmiany kursów walut, kosztów transportu lub wszelkiego rodzaju opłat urzędowych, podatków, mogą spowodować wzrost ceny imprezy - jeśli Biuro nie przewidziało i mimo dolożenia nalezytej staranności nie bylo w stanie przewidziec tych zmian oraz nie jest, przy dolozeniu nalezytej staranności – spowodowane aby powyższe zmiany nie wpłynęły na wzrost ceny dla Uczestnika. Każdy wzrost ceny upoważnia Klienta do odstąpienia od Umowy i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej na rzecz Biura. Odstąpienie przez Klienta od Umowy może nastąpić niezwłocznie, ale nie później niż 7 dni od daty uzyskania przez Klienta informacji o wzroście cen i wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności. Zmiana cena będzie skuteczna w stosunku do Klienta wyłącznie po doręczeniu Klientowi pisemnego zawiadomienia co najmniej na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

8. Obowiązki Organizatora imprezy.

Organizator imprezy (Biuro) jest zobowiązany przed zawarciem umowy do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

9. Prawa Klienta.

Klient ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych ofertą (katalogiem) stanowiącym integralną część zawartą z Klientem umowy. Opłacone świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmieniane w trakcie trwania imprezy. Klient ma prawo do niewykorzystania któregośkolwiek ze świadczeń z własnej woli. W takim przypadku kwota niewykorzystanych świadczeń nie podlega zwrotowi. Klient uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Klient objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, postojami na granicach i na trasie przejazdu) w takich przypadkach przysługuje Klientowi prawo do dodatkowego posilku po upływie 8 godzin.

10. Obowiązki Klienta.

Klient zobowiązuje się w trakcie imprezy do podporządkowania się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu podróży oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w Umowie i ofercie. Klient zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport, dowód osobisty) i do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Klient zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich opłat lokalnych (opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru, kaucje). Niespełnienie tych obowiązków może skutkować odmową realizacji dalszych świadczeń przez Biuro. Klient ponosi odpowiedzialność wobec Biura za zawnione przez niego wyrządzone szkody. Powyższe odszkodowanie Klient pokrywa w miejscu wyrządzenia szkody/Rozszenia (do pobrania w biurze, na stronie internetowej). Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów porażowych w miejscu zakwaterowania. W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Klientów lub interesom innych podmiotów (w szczególności świadczących usługi na rzecz Klienta w ramach imprezy), Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wyrządzone szkody i może zostać usunięty z części lub całości imprezy. Obowiązki wynikające z niniejszego punktu (w szczególności obowiązki odszkodowawcze) obciążają Klienta również w przypadku niewłaściwego zachowania się lub szkód wyrządzonych przez osoby małoletnie, za które ponosi odpowiedzialność podczas imprezy.

11. Ubezpieczenia.

Biuro zawarło z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ubezpieczenie wymagane przez obowiązujące przepisy (polisa nr M 178243) na pokrycie kosztów sprowadzenia turystów do kraju oraz zwrotu wniesionych wpłat za imprezy turystyczne. W przypadku konieczności skorzystania z w/w ubezpieczenia szczególnych informacji udziela Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego – Wydział Promocji Regionu, Turystyki i Sportu w Katowicach, ul. Ligonia 46, tel.: (+48) 32/ 20 78 678 lub najbliższa placówka konsularna RP. Wszyscy Klienci korzystający z imprez organizowanych przez Biuro są ubezpieczeni przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.: imprezy zagraniczne na sumę: 10 000 € (w zakresie kosztów leczenia), 7 000 PLN (następstw nieszczęśliwych wypadków), 800 PLN (bagaż), imprezy krajowe (za wyjątkiem wczasów pobytowych) na kwotę 2 500 PLN (podstawowe ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków). Podpisanie umowy i udział w imprezie jest równoznaczne ze zwolnieniem personelu medycznego z zachowania tajemnicy lekarskiej w zakresie związanym z realizacją ubezpieczenia. Biuro jest obowiązane pomóc Uczestnikowi w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. W nagłych sytuacjach Klient powinien skorzystać z centrum alarmowego SIGNAL IDUNA obsługiwane przez Inter Partner Assistance Polska, tel. czynny 24 godziny: (+48) 22 864 55 26, fax: (+48) 22 575 95 75, sms: (+48) 661 000 888. Koszty leczenia do 100 € Klient pokrywa we własnym zakresie. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Klienta w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Biuro Likwidacji Szkód Turystycznych i Osobowych ul. Jasna 14/16a, 01 – 041 Warszawa (tel.: +48 22/50 56 160, lub 50 56 100, fax: +48 22/50 56 101) po wypełnieniu i przesłaniu formularza zgłoszenia szkody/rozszenia (do pobrania w biurze, na stronie internetowej: www.signal-iduna.pl lub u pilota). W celu uzyskania odszkodowania należy przedłożyć zaświadczenie o otrzymaniu porady lekarskiej i rachunki związane z leczeniem. Koszty leczenia nie obejmujące leczenia szpitalnego płatne są gotówką. Zawierając umowę Klient deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy Klient ma obowiązek zapoznać się w Biurze przed wyjazdem. O ile cena imprezy nie obejmuje ubezpieczenia (dotyczy niektórych imprez z dojazdem własnym) Klient jest zobowiązany do zawarcia umowy ubezpieczeniowej przed wyjazdem za granicę i przekazania Biuro numeru polisy oraz nazwy firmy ubezpieczeniowej. W takim przypadku niedopełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczeniowej obciąża tylko i wyłącznie Klienta.

12. Reklamacje.

W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie imprezy Klient ma prawo i obowiązek niezwłocznego poinformowania o spostrzeżonych uchybieniach - pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura oraz żądania środków zaradczych. Biuro może odmówić podjęcia środków zaradczych i spełnienia żądanego przez Klienta świadczenia tylko wówczas, gdy podjęcie działania naraziłoby Biuro na poniesienie kosztów niewspółmiernych do skali uchybień. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Biuro i przy jednoczesnym braku propozycji świadczenia zastępczego o równorzędnych cechach lub równorzędnej wartości, Klient przysługuje prawo do reklamacji. Biuro sugeruje Klientom wnoszenie reklamacji w terminie do 7 dni od daty zakończenia imprezy, gdyż późniejsze składanie reklamacji może wpłynąć na niemożność szczegółowego ustalenia okoliczności faktycznych. Reklamacje rozpoznawane będą w terminie do jednego miesiąca od dnia wypłynięcia do Biura. Reklamacja Klienta powinna zawierać określenie uchybień, uzasadnienie oraz propozycję naprawienia ewentualnej szkody. Biuro nie będzie dokonywało zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wcześniej w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Klienta lub gdy Klient dobrowolnie z nich zrezygnował.

13. Wyłączenie odpowiedzialności.

Biuro ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do wysokości dwukrotnej ceny imprezy. Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w sytuacji, gdy zamiast zrealizowanego, a zawartego w umowie świadczenia, zaferuje świadczenie o równorzędnym standardzie i równorzędnej wartości, zaś Klient bez uzasadnionych powodów nie przyjmie tego świadczenia. Biuro nie gwarantuje miejsca na imprezie w przypadku samowolnej zmiany przez Klienta miejsca świadczenia lub zbiórki. Biuro nie odpowiada za decyzje służb granicznych odmawiające zgody na przekroczenie granicy. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Klientów rezygnujących z imprezy w czasie jej trwania, chyba że rezygnacja nastąpiła w przypadkach przewidzianych w art. 16 a ustawy o usługach turystycznych.

14. Rezygnacja z imprezy.

Klient ma prawo do rezygnacji z imprezy. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień w którym Klient zawiadomił Biuro w formie pisemnej o rezygnacji z imprezy lub dzień następujący po dacie, w której Klient nie dokona czynności określonych w Umowie – Zgłoszeniu, jak: uzupełnienie wpłaty do podanej ceny imprezy lub dostarczenie wymaganych dokumentów.

W przypadku rezygnacji z imprezy przez Klienta z przyczyn nie leżących po stronie Biura, w tym m.in. z powodu: odmowy wydania paszportu, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport, dowód osobisty), niedotrzymania przez Klienta określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów, nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydenta, choroby lub innych wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Biuro zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń liczonych od ceny imprezy - według następujących zasad:

- Przy rezygnacji w terminie nie krótszym niż do 31 dni włącznie przed rozpoczęciem imprezy – 50,00 zł/os.
 - Przy rezygnacji pomiędzy 30 a 21 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy – 30% wartości imprezy
 - Przy rezygnacji pomiędzy 20 a 8 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy – 60% wartości imprezy
 - Przy rezygnacji pomiędzy 7 a 3 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy – 80% wartości imprezy
 - Przy rezygnacji na 2 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy – 90% wartości imprezy
- W przypadku gdy Klient rezygnujący z udziału w imprezie, wskazuje osobę spełniającą warunki udziału w imprezie oraz przeniesie na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z Umowy, Biuro nie obciąża Klienta kosztami rezygnacji, za wyjątkiem uzasadnionej opłaty manipulacyjnej. Klient zobowiązany jest zawiadomić Biuro na piśmie o przeniesieniu praw na inną osobę co najmniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Klient, korzystając z pośrednictwa Biura, może zawrzeć umowę gwarancyjną zwrotu kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie lub wcześniejszego z niej powrotu, która obejmuje koszty poniesione przez Klienta w związku z odwołaniem jego uczestnictwa, czyli koszty rezygnacji, z przyczyn losowych niezależnych od Klienta (np.: nieszczęśliwy wypadek, nagle zachorowanie, śmierć Klienta lub członka jego najbliższej rodziny, poważna szkoda w miejscu zamieszkania Klienta, kradzież). Umowa taka winna być zawarta w chwili zgłoszenia na imprezę. Koszt takiej gwarancji to 3 % ceny imprezy.

15. Postanowienia końcowe.

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami). Wszystkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia na drodze postępowania sądowego. Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 stycznia 2010 roku.