

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych

ZASADY OGÓLNE

Biuro Podróży „Wędrownik” Sp. z o.o. stawia sobie za cel zapewnienie Klientom optymalnych warunków zwiedzania i wypoczynku. Prawa i obowiązki Klientów określają wydane w oparciu o art. 385 (1) k.c. oraz Ustawę z dn. 29.08.1997 r. o usługach turystycznych „Warunki Uczestnictwa”. Organizatorem imprez jest Biuro Podróży „Wędrownik” Sp. z o.o.

REZERWACJA

Imprezę turystyczną można zarezerwować poprzez podpisanie umowy zgłoszenia BP Wędrownik sp. z o.o.

OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI

Osoba dokonująca rezerwacji (podpisująca umowę) bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za liczbę osób wskazanych w umowie zgłoszeniu.

CENA IMPREZY

Zaliczka wynosi 30 % ceny podstawowej imprezy i powinna wpłynąć na konto biura podróży w ciągu 24 godzin chyba, że umowa zgłoszenie stanowi inaczej. Klient ma prawo do świadczeń zawartych w ofercie stanowiących integralną część umowy. Oferta określać będzie każdorazowo cenę imprezy, miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce imprezy oraz za straty wynikłe z późnego powrotu. Atrakcje hotelowe nie są objęte ceną imprezy chyba, że wpisane są w umowę zgłoszenie.

WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY

Oplata za imprezę turystyczną, z potrąceniem ewentualnie wcześniej wpłaconej zaliczki winna wpłynąć na 30 dni przed datą wyjazdu. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za imprezę turystyczną, należy wpłacić w ciągu 24 h. Jeżeli klient nie dokonuje wpłaty osobiście w biurze podróży, zobowiązany jest do przesłania bankowego dowodu wpłaty faksem, najpóźniej 24 h. po dokonaniu rezerwacji. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, biuro podróży zastrzega sobie prawo do anulowania nie zapłaconej imprezy. Cena imprezy ustalona jest na podstawie obowiązujących taryf, cen opłat i kursów walut. Biuro podróży zastrzega sobie prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu tytułu zmian kosztów transportu (np. wzrost cen paliwa), podatków lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczania ceny imprezy.

Wzrost cen musi odpowiadać rzeczywistemu wzrostowi cen i kosztów o których mowa.

ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

A. Powodu okoliczności leżących po stronie Biura Podróży.

Biuro podróży zobowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też będą w sposób oczywisty i istotny, niższej jakości niż przewidywana. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat.

O rezygnacji klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany. Jeżeli biuro podróży odwoła imprezę turystyczną z powodów nie leżących po stronie uczestnika, jest on uprawniony do zwrotu wszystkich wpłaconych kwot.

Klient ma także prawo do uczestniczenia w innej imprezie wedle własnego wyboru, jeżeli organizator jest w stanie zaoferować mu taką imprezę turystyczną bez ponoszenia nieproporcjonalnie wysokich kosztów lub strat. Jeżeli klient zrezygnuje z proponowanej oferty zastępczej lub ze zwrotu 100 % wpłaconej kwoty, a zdecyduje się na uczestnictwo w innej imprezie o wyższej wartości, jest on zobowiązany dopłacić różnicę.

Jeżeli Klient wybierze imprezę turystyczną o niższej wartości, biuro podróży jest obowiązane wypłacić klientowi sumę odpowiadającą różnicy. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na rezerwacji.

Biuro ma prawo odwołać imprezę, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 75 % planowanej liczby uczestników danej imprezy. Biuro podróży zastrzega sobie także prawo odwołania imprezy, w każdym czasie z przyczyn od biura podróży niezależnych, w szczególności w każdym przypadku siły wyższej, zagrożenia życia lub zdrowia. Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje biuro podróży do przedstawienia oferty zastępczej na zasadzie pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za decyzje służ granicznych, celnych i imigracyjnych i za wszelkie koszty z tymi decyzjami związane.

B. Z powodu okoliczności leżących po stronie klienta.

B.1. Zmiany

Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników, itd., jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

- przy zmianach, o których uczestnik imprezy poinformuje najpóźniej na 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 100 zł od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną imprezę turystyczną zawsze wpłacona była przynajmniej pełna zaliczka,
- taka samą opłatę wnosi klient pragnący przepisać imprezę na inną osobę, spełniająca wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie. Przepisanie może nastąpić tylko wtedy, jeśli przepisy biura podróży nie zabraniają tego oraz pod warunkiem powiadomienia biura podróży z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą wyjazdu. Przy przepisywaniu imprezy z osoby na osobę odpowiedzialni solidarnie za zapłatę ceny imprezy są obaj klienci,
- biuro podróży potraktuje żądaną przez klienta zmianę miejsca docelowego, terminu i okresu trwania imprezy lub liczby uczestników, o których to zmianach zostanie poinformowane później niż 40 dni przed pierwotnie zaplanowanym dniem wyjazdu, jako rezygnację z wycieczki (por. poniżej) i nową rezerwację.

B.2. Rezygnacja z imprezy turystycznej

Klienta ma prawo zrezygnować z imprezy na poniżej wyszczególnionych warunkach chyba, że po dokonaniu rezerwacji zostanie poinformowany przez biuro podróży, że z powodu warunków poddostawcy rezygnacja z imprezy pociąga za sobą utratę całej wpłaconej sumy.

Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Rezygnacja z imprezy, na którą wystawione już zostało potwierdzenie rezerwacji/dokumenty podróży, dokonuje się na następujących warunkach:

- przy rezygnacji najpóźniej na 40 dni przed planowaną datą wyjazdu biuro podróży pobiera opłatę w wysokości 20 % ceny imprezy, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty,
- przy rezygnacji – mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdem, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem – biuro podróży ma prawo zatrzymać 50 % ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty,
- przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu biuro podróży ma prawo zatrzymać 80 % ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty,
- przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo zatrzymać 91 % ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty.

UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI Z WYCIECZKI

Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z wycieczki. Ochroną ubezpieczeniową objęte są koszty rezygnacji z wycieczki powstałe wskutek następujących zdarzeń losowych:

- śmierci Ubezpieczającego, współuczestnika podróży lub osób im bliskich,
- nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczającego, osoby bliskiej Ubezpieczającemu lub współuczestnika wycieczki,
- utraty, zniszczenia lub uszkodzenia mienia Ubezpieczającego, osoby bliskiej Ubezpieczającemu lub współuczestnika wycieczki powstałych w wyniku działania ryzyka elementarnego albo kradzieży z włamaniem lub rozboju, o ile zdarzenie to spowodowało konieczność dokonania czynności administracyjnych lub prawnych, wymagających obecności Ubezpieczającego, osoby bliskiej Ubezpieczającemu lub współuczestnika wycieczki,
- wystąpienia szkody powstałej w wyniku działania ryzyka elementarnego albo kradzieży z włamaniem lub rozboju, w zakładzie pracy, w którym Ubezpieczający, osoba bliska Ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki są pracodawcami,
- wystąpienie nielegalnego strajku w zakładzie pracy, w którym Ubezpieczający, osoba bliska Ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki są pracodawcami,

Umowa ubezpieczenia nie może być zawarta później niż w dniu rezerwacji wycieczki.

Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty rezygnacji z wycieczki, jeżeli rezygnacja nastąpiła wskutek choroby przewlekłej, z powodu której Ubezpieczający, osoba bliska Ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki był leczony w okresie ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia będące następstwem opóźnionego podstawienia środka transportu. Ubezpieczyciel nie odpowiada również za dodatkowe koszty poniesione przez Ubezpieczającego w związku z rezygnacją z wycieczki, a nie wliczone w cenę wycieczki.

Wysokość odszkodowania wypłacanego z tytułu ubezpieczenia kosztów rezygnacji z wycieczki wynosi do 80 % wartości odszkodowania po odjęciu udziału własnego i składki ubezpieczenia. Pełna treść dotycząca Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji z wycieczki zawarta jest w Warunkach Ubezpieczenia w Trakcie Podróży.

OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE

Biuro podróży zobowiązane jest zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu. Zobowiązanie to obejmuje wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne podmioty. Informacje w katalogach i broszurach publikowanych przez biuro podróży są wiążące dla stron umowy. Biuro podróży ma jednak prawo zmienić informacje w katalogu lub broszurach przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną, pod warunkiem poinformowania klienta o zaistniałych zmianach.

Umowy odrębne między biurami podróży, a uczestnikiem imprezy odbiegające od warunków podanych w katalogu są wiążące tylko, jeśli w niedwuznaczny sposób wynikają z potwierdzenia rezerwacji/ dokumentów podróży lub jeżeli zostaną udokumentowane w inny sposób. Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie nieistotne nie stanowią wady imprezy.

W przypadku rozwiązania umowy uczestnik ma prawo do transportu do miejsca wyjazdu środkiem transportu oraz w terminie objętym umową, bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Jeżeli uczestnik poniesie straty finansowe w wyniku wad imprezy, ma on prawo do odszkodowania ze strony biura podróży, chyba, że wada została spowodowana przez osobę nie uczestniczącą w wykonaniu przez biuro umówionych świadczeń, lub jest wynikiem okoliczności, za których zaistnienie biuro nie ponosi odpowiedzialności. Biuro Podróży nie jest też odpowiedzialne, jeśli odwołanie lub wady imprezy spowodowane są przez osoby nie uczestniczące w wykonaniu przez biuro umówionych świadczeń, lub jest wynikiem okoliczności, za których zaistnienie biuro nie ponosi odpowiedzialności.

Odpowiedzialność za szkody osobowe jest zgodna z przepisami konwencji międzynarodowych.

Biuro podróży nie jest też odpowiedzialne za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach, itp. wydawanych przez hotele. Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym).

OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻUJĄCEGO

Uczestnik imprezy jest obowiązany dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy, ustalonych przez biuro podróży lub jego przedstawiciela, itd., a także respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu, itd. Poważne lub powtarzające się łamanie zasad może spowodować wykluczenie danej osoby z imprezy lub z hotelu w ten sposób, że dalszy pobyt oraz powrót osoba owa będzie musiała odbyć we własnym zakresie i na własny koszt.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych za szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, hotelu, itd. Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za posiadanie ważnego paszportu, wizy i ewentualnych szczepień ochronnych i ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty (np. transport powrotny) wynikłe z niedopełnienia powyższych wymogów. Uczestnik imprezy jest ponadto odpowiedzialny za ewentualne następstwa chorób lub nieszczęśliwych wypadków itp. w czasie imprezy i ponosi we własnym zakresie koszty pomocy lekarskiej, hospitalizacji, specjalnego transportu do domu, itd., w przypadku, gdy przekraczają one sumę, na jaką uczestnik imprezy ubezpieczył się przed wyjazdem.

Zalecane jest skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem biura podróży na 24 godziny przed planowaną datą wyjazdu, w celu potwierdzenia godziny wyjazdu.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży autokarem. Kierowca autokaru/pilot mają prawo oddalić osoby chore, nietrzeźwe, niestosownie zachowujące się wobec pasażerów. W takim przypadku biuro podróży nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym.

REKLAMACJE

Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamacje względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu.

Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wypłynięcia pisma do biura).

Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy).

Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawo ściągnąć opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. korzystanie z telefaksu, itp.); opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona. Wszystkie reklamacje (wraz z kopią dokumentów podróży) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej listem poleconym na adres:

Biuro Podróży „Wędrownik” Sp. z o.o.
ul. Kopernika 17, 62-800 Kalisz
tel. 62/766 67 11, e-mail: kontakt@wedrownik.pl