

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. Ustala się ogólne warunki uczestnictwa we wszystkich imprezach turystycznych zorganizowanych przez Organizatora Turystyki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r o usługach turystycznych /tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. Nr 55 , poz. 578, z późn. zm. /.
2. Organizatorem Turystyki zwanym dalej „Organizatorem” jest Biuro Turystyki „JOANNA”, ul. Piłsudskiego 74/45a, 50-020 Wrocław, posiadający NIP nr 898-108-92-15 oraz wpis do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych nr 03260.
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 przez niego z ofertą Organizatora, warunkami umowy i uczestnictwa oraz wpłaceniu zaliczki w wysokości 40% ceny imprezy turystycznej.
2. Zawarcie umowy z osobą niepełnoletnią lub na jej rzecz wymaga zgody jej przedstawicieli ustawowych bądź opiekunów. Zgoda musi być wyrażona w formie pisemnej z podpisem poświadczonym notarialnie, bądź złożonym przed osobą upoważnioną przez Organizatora.
3. Organizator, proponując Klientowi imprezę turystyczną udostępnia Klientowi odpowiednie informacje pisemne (z uwzględnieniem postanowień pkt 6 niniejszego paragrafu) a w szczególności broszury, foldery, katalogi, które zawierają:
  - a) cenę imprezy turystycznej 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 i atrakcji turystycznych,
  - g) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny,
  - h) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja imprezy turystycznej lub usługi turystycznej uzależniona jest od liczby zgłoszeń,
  - i) podstawy prawne zawarcia umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy,
  - j) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie
4. Organizator przed zawarciem umowy podaje Klientowi:
  - a. ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wize oraz o wymogach sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
  - b. 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,
  - c. 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.
5. Organizator we właściwym czasie, uzależnionym od formy imprezy turystycznej, przed jej rozpoczęciem, podaje Klientowi w formie czytelnej, w tym pisemnej, słownej, internetowej, faksowej, e-mailowej lub w inny skuteczny sposób uzgodniony wcześniej z Klientem:
  - a. nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki / lub innej instytucji /, do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu,
  - b. w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci - informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
  - c. planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów.

Powyższe informacje podawane są Klientowi na piśmie, ponadto Organizator podaje Klientowi szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie Klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu

6. Organizator ma obowiązek udzielenia Klientowi dodatkowych informacji na piśmie dotyczących imprezy turystycznej w zakresie wskazanym w art. 12, 13 i 14 ustawy o usługach turystycznych, o ile nie zostały one zawarte w postanowieniach niniejszych warunków uczestnictwa, wzorcu umowy, ofercie, katalogu, ulotce lub folderze, itp., a stanowią one element świadczeń w trakcie imprezy turystycznej.
7. Obowiązek udzielenia Klientowi informacji wskazanych w pkt 4-6 nie zwalnia Organizatora od obowiązku opieki nad Klientem w trakcie imprezy turystycznej.

## § 3 WARUNKI PŁATNOŚCI.

1. Ceny usług i świadczeń dla Klientów są cenami umiarkowanymi i obejmują podatek od towarów i usług.
  2. Miejsce spełnienia świadczenia pieniężnego przez Klienta wynikającego z zawartej umowy jest wskazany przez Organizatora rachunek bankowy lub **kasa agenta (biura podróży)**
  3. Cała należność za imprezę turystyczną winna zostać wpłaconą przez Klienta w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, chyba że strony w umowie zastrzegą 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 świadczenie 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, ustalony wcześniej z klientem. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora na piśmie czy:
  - a. przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
  - b. odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów i opłat.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu imprezy turystycznej lub informacji zawartych w katalogu przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub w uzasadnionych przypadkach także w trakcie trwania imprezy turystycznej, jednakże zmiany te nie mogą powodować zmian istotnych postanowień umowy, o których mowa w pkt. 1, a standard i zakres świadczeń zostanie zachowany.
3. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 1, odstępuje od umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie turystycznej-zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę turystyczną o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, żądając natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
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, siły wyższej.
5. Organizator, jeżeli w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy turystycznej, jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.
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 obowiązany, bez obciążenia 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 odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt. 6, Klient nie ponosi żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, Klient może dochodzić naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.
8. 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:

- a. działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- b. siłą wyższą.

## § 6 ZMIANA CEN.

1. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej 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 i lotniczych, 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 Kliencie spoczywa obowiązek poinformowania Organizatora na piśmie o zaakceptowaniu bądź nie wyrażeniu zgody na nowe warunki umowy.
4. Jeżeli klient nie wyraża zgody na nowe warunki umowy, wówczas organizator zwraca mu wszystkie wpłacone wcześniej środki.

## § 7 PRAWA KLIENTA.

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie / katalogu / stanowiącej integralną część umowy.
2. Niewykorzystanie w trakcie trwania imprezy turystycznej przez Klienta wszystkich świadczeń / z przyczyn leżących po stronie Klienta / nie uprawniają do zwrotu zapłaconej należności.
3. Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora, a na Organizatorze spoczywa ten obowiązek.
4. Klient zostanie również objęty opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i niezawinionych przez Organizatora / np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odprawy celnych, postojami na granicach, opóźnieniem w przelotach, trudnymi warunkami atmosferycznymi /. W takich przypadkach przysługuje każdemu uczestnikowi posiłek po upływie 8 godzin.

## § 8 OBOWIĄZKI KLIENTA.

1. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy turystycznej oraz do przestrzegania miejsca i godzin zbiórki określonych przez Organizatora.
2. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży /paszportu, wize i innych wymaganych, o których obowiązku posiadania Klient został poinformowany / oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych oraz innych norm prawa obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych., o których zostanie poinformowany przez Organizatora przed podpisaniem umowy (godnie z art.13 ustawy o usługach turystycznych)
3. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa / np. pożarowych, policyjnych, itp./.
4. W razie rażącego, uporczywego naruszenia przez Klienta warunków umowy, warunków uczestnictwa zagrażającego 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 pobylem i powrotem obciążają Klienta a organizator udzieli mu pomocy w zakresie uzgodnionym z klientem. W sytuacji wskazanej w punkcie 4 klient ma prawo do dochodzenia na drodze sądowej ewentualnych roszczeń.

## § 9 UBEZPIECZENIA.

1. Organizator zawarł umowę ubezpieczenia na rzecz Klientów z Towarzystwem Ubezpieczeń S.A. SIGNAL IDUNA NR M 159858
2. Organizator wyda na piśmie, Klientowi wpłacającemu należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 40% tej sumy, pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji w formie umowy ubezpieczenia na rzecz Klientów, ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji.
3. Wszyscy uczestnicy imprezy turystycznej - w przypadku imprez turystycznych za granicą - są ubezpieczeni w zakresie następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 5000 zł, kosztów leczenia do kwoty 10000 USD.
4. Od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej przez klienta w okresach wskazanych w §12. Klient winien ubezpieczyć się indywidualnie, pod rygorem poniesienia pełnej opłaty za imprezę, z zastrzeżeniem warunków określonych w §12.
5. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia dokonanego przez Organizatora każdy Klient winien się zapoznać przed rozpoczęciem imprezy.

## § 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. Reklamację w formie pisemnej Klient winien złożyć najpierw u przedstawiciela Organizatora a z chwilą braku jej pozytywnego załatwienia na miejscu – również w formie pisemnej skierować do Organizatora, w ciągu 30 dni po wykonaniu usługi.
4. Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji.
5. Reklamacja Klienta skierowana do Organizatora w sytuacji uzależnionej od formy imprezy turystycznej oraz przedmiotu reklamacji winna zawierać oświadczenie jego Przedstawiciela lub innego podwykonawcy Organizatora o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycji zaspokojenia jego roszczeń.

## § 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. działaniami lub zaniechaniem Klienta,
  - b. 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 dwukrotnej 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 jak pkt.3. Organizator udostępni klientowi możliwość zapoznania się z przywołanym przepisem kodeksu cywilnego.
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 udokumentowanych kosztów, w wysokościach, które mogą osiągnąć poziom:
  - a. ok. 100-150 zł opłaty manipulacyjnej - jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - b. do 25% ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 30 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy
  - b. do 50% ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 13 a 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy
  - c. do 90% ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła od 6 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy chyba że klient wskaże osoby (-je) zobowiązujące się wstąpić w prawa i obowiązki Klienta, z zastrzeżeniem § 4 i pkt.4 nin. §
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.

1. Zapoznałem się z wyżej wymienionymi ogólnymi warunkami uczestnictwa  
Podpis i data .....