

**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez B.T. SUMADA TRAVEL, nr wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych D/112/2000/222/2004. Nr polisy ubezpieczeniowej organizatora turystyki :20055210675 - POLISA GENERALANA SIGNAL IDUNA**

### **1. Zawarcie umowy**

Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu Uczestnika z ofertą, podpisaniu zgłoszenia uczestnictwa (obejmującego "Warunki"), wpłaceniu zaliczki (nie mniej niż 30% ) oraz potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Biuro (lub osoby działające w imieniu Biura). Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, poświadczonymi notarialnie lub urzędowo (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekunów).

### **2. Ceny i warunki płatności**

Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem umowie lub kasa Biura. Cała należność za imprezę turystyczną określoną umową winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach na dobro Biura. Cena imprezy jest obliczona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Biuro podróży zastrzega sobie prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu zmian kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy. Wzrost ceny będzie skuteczny w stosunku do Uczestnika wyłącznie po doręczeniu Uczestnikowi pisemnego zawiadomieni co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

### **3. Zmiana świadczeń**

Gdyby po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu Uczestnik zostanie o tym niezwłocznie powiadomiony. Klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę. Jeśli nie, klient ma prawo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268). **Zgodnie z zapisem ustawy o usługach turystycznych, z dnia 29 sierpnia 1997r. organizator turystyki, który w czasie trwania imprezy turystycznej, nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest zobowiązany wykonać odpowiednie świadczenia zastępcze (w trakcie trwania tej imprezy), bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami. W przypadku gdy jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.**

### **4. Prawa Uczestnika**

Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych ofertą ( katalogiem ) stanowiącym integralną część zawartej z Uczestnikiem umowy. Opłacone świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmieniane w trakcie trwania imprezy. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawiciela Biura. Uczestnik objęty zostanie szczególną opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora ( np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odprawy celnej, postoju na granicach, opóźnieniami przelotów ) w takich przypadkach przysługuje Uczestnikowi prawo do dodatkowego posiłku po upływie 8 godzin.

### **5. Obowiązki Uczestnika**

Uczestnik zobowiązuje się w trakcie imprezy podporządkowywać się wszystkim wskazówką i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura podróży umożliwiającym realizację programu podróży oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszport) oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) i do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania. W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych uczestników Biuro może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju obciążają w takim przypadku Uczestnika.

### **6. Ubezpieczenia**

Wszyscy uczestnicy imprez zbiorowych są ubezpieczeni w SIGNAL IDUNA S.A. (adres Warszawa ul. Jasna 14/16a) lub innym towarzystwie ubezpieczeniowym. Stosowane najczęściej sumy gwarancyjne: ubezpieczenia od kosztów leczenia za granicą - kwota 10.000 EUR , następstwa nieszczęśliwych wypadków - kwota 7.000 zł w przypadku śmierci NNW 3500 zł., bagaż 800 zł Istnieje też możliwość dodatkowego ubezpieczenia się przez Uczestników imprez zbiorowych lub z dojazdem własnym według indywidualnych zamówień ( np. ryzyko rezygnacji z udziału w imprezie). Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy Uczestnik powinien zapoznać się w biurze podróży przed wyjazdem.

Zawierając umowę Uczestnik deklaruje się, że stan zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że zapoznał się z warunkami ubezpieczenia i wszelkimi stosowanymi ograniczeniami. Ubezpieczenie zawarte w cenie nie obejmuje chorób przewlekłych.

Uwaga! Pomimo posiadania polisy ubezpieczeniowej, często Uczestnik musi sam pokryć koszty leczenia , które dopiero po powrocie są refundowane przez Ubezpieczyciela na podstawie rachunków. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy Uczestnik powinien zapoznać się w biurze podróży przed wyjazdem

## **7. Reklamacje**

W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie imprezy Uczestnik ma prawo i obowiązek do żądania od miejscowego przedstawiciela Biura podjęcia środków zaradczych. Uczestnik może domagać się rekompensaty w odpowiednim stosunku do tego jakie warunki były zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy, a nie zostały zrealizowane. W przypadku nie wykonania umowy przez Biuro, uczestnikom przysługuje prawo do reklamacji. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do jednego miesiąca od dnia wpłynięcia do Biura. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Zgodnie z artykułem 20 ustawy z 29 sierpnia o usługach turystycznych pilot wycieczek ma obowiązek potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej niezafatwienia, przekazać ją niezwłocznie organizatorowi turystyki. Reklamacja Uczestnika w formie pisemnej winna zawierać uzasadnienie oraz propozycje naprawienia szkody (zadośćuczynienia). Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 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. (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268)

## **8. Wyłączenie odpowiedzialności**

Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody oraz nie odpowiada za szkody moralne. Biuro nie gwarantuje miejsca na imprezie w przypadku samowolnej zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie odpowiada za odmowę wpuszczenia Uczestnika do Wielkiej Brytanii, ani do jakiegokolwiek innego kraju, o ile taką decyzję podejmą odpowiedni urzędnicy imigracyjni. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprezy w czasie jej trwania. Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym Biuro zawarło umowę.

## **9. Odwołanie imprezy**

Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej w terminie do 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Rozwiązanie umowy turystycznej następuje poprzez złożenie Klientowi stosownego oświadczenia na piśmie. Rozwiązanie umowy może nastąpić jeżeli:

- a) wymagana liczba uczestników nie została osiągnięta – organizator winien poinformować klientów o rozwiązaniu umowy nie później niż na 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej,
- b) nastąpiło zdarzenie noszące cechy siły wyższej,
- c) wymagana liczba zgłoszeń nie przekroczy 80 % planowanych na dany wyjazd miejsc.

## **10. Rezygnacja z imprezy**

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, klient ma prawo zrezygnowania z imprezy turystycznej. Rezygnacja z uczestnictwa w imprezie turystycznej musi być złożona w formie pisemnej w miejscu, w którym była zawarta umowa. Za dzień złożenia rezygnacji przyjmuje się dzień jej wpływu do biura, w którym została zawarta umowa.

W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej lub nie rozpoczęcia udziału w imprezie turystycznej z przyczyn niezależnych od organizatora, Organizator zastrzega sobie prawo do żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów, w wysokości nie wyższej niż:

- Do 45 dni przed rozpoczęciem imprezy – 5% ustalonej ceny
- Od 44 do 31 dnia przed rozpoczęciem imprezy – 10% ustalonej ceny
- Od 30 do 15 dnia przed rozpoczęciem imprezy – 35 % ustalonej ceny
- Od 14 do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy – 70 % ustalonej ceny
- Od 7 dni do rozpoczęcia podróży lub jej nierozpoczęcia – 80% ustalonej ceny.

## **11. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej**

Jest to dodatkowe, nieobowiązkowe świadczenie umowne, gwarantujące zwrot kosztów rezygnacji w przypadku rezygnacji - koszt gwarancji wynosi 3% całych kosztów wykupionej imprezy. Celem świadczenia jest ochrona Uczestnika na wypadek rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn od niego niezależnych. W takim przypadku organizator gwarantuje zwrot kosztów poniesionych w związku z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie turystycznej, ale tylko z następujących powodów: nieszczęśliwy wypadek, nagła poważna choroba, śmierć Uczestnika, bądź członka najbliższej rodziny, poważna szkoda w mieniu Uczestnika, powodująca konieczność dokonania czynności zabezpieczających wyłącznie osobiście przez Uczestnika, utrata przez Uczestnika dokumentów koniecznych do podróży (paszport, wiza) będąca wynikiem przestępstwa. Każdy taki przypadek winien być odpowiednio udokumentowany (raport z policji, zaświadczenie od niezależnego lekarza). Organizator zastrzega sobie prawo do zweryfikowania dokumentów oraz do powołania niezależnych od ubezpieczonego biegłych specjalistów. Pełne warunki gwarancji zwrotu kosztów dostępne są w każdym biurze, sprzedającym wycieczki Sumada Travel.

## **Postanowienia końcowe**

W sprawach nie regulowanych Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawa o usługach turystycznych.