

## Ogólne warunki uczestnictwa organizatora i pośrednika - Biura Podróży Amigos B.B Sp z o.o

Prosimy o dokładne zapoznanie się z warunkami uczestnictwa imprez organizowanych przez Biuro Podróży Amigos B.B Spółka z o.o. z siedzibą w Jeleniej Górze przy Placu Ratuszowym 56. Zawarcie umowy oświadczenie umowy uważane

### 1. Zawarcie umowy.

- 1.1 Użyte w ogólnych warunkach uczestnictwa określenia :
- a) Ustawa z 29.08.1997 o usługach turystycznych wraz z późniejszymi zmianami
  - b) Organizator i Pośrednik – Biuro Podróży Amigos B.B Spółka z o.o z siedzibą w Jeleniej Górze , Plac Ratuszowy 56 , wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu , IX Wydział Gospodarczy , KRS nr 0000135378, NIP 611-24-57 -653, Organizator i Pośrednik Turystyczny zaświadczenie wydane przez Wojewodę Dolnośląskiego nr 238/23/03/2004.
  - c) Warunki uczestnictwa – ogólne warunki uczestnictwa określające prawa i obowiązki stron.
  - d) Impreza – impreza turystyczna – w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych.
  - e) Umowa – umowa o organizacji imprezy turystycznej
  - f) Agent – w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych działający w imieniu i na rzecz Organizatora i Pośrednika
  - g) Klient – podmiot , który zawarł ( lub zamierz zawrzeć ) umowę w swoim imieniu lub w imieniu osób trzecich zobowiązana finansowo z wyłączeniem osób prowadzących działalność gospodarczą.
  - h) Uczestnik – osoba fizyczna wskazana w umowie będąca konsumentem imprezy turystycznej.
  - i) Umowa – rezerwacja - wydruk komputerowy z systemu rezerwacyjnego merlinx zawierający wszystkie istotne elementy składowe imprezy , podpisany ( zaakceptowany) przez Klienta oraz osoby działające w imieniu organizatora lub pośrednika.
- 1.2 Prawa i obowiązki stron w rozumieniu : Kodeksu Cywilnego art. 384 , ustawę o usługach turystycznych , niniejsze ogólne warunki uczestnictwa , ogólne warunki ubezpieczenia , umowa o której mowa w punkcie 1.i oraz komunikaty przesyłane do Klientów.
- 1.3 Przed podpisaniem umowy Klient zobowiązany jest do szczegółowego zapoznania się z : ofertą ( przelot ,zakwaterowanie świadczenia dodatkowe i inne składowe imprezy), ogólnymi warunkami uczestnictwa oraz ubezpieczenia .
- 1.3 .a Klient oświadcza ,że posiada ważny minimum 6 m-cy paszport licząc od daty powrotu – dotyczy krajów z poza UE . Dowód osobisty musi być ważny nie krócej niż 3 m-ce- dotyczy Klientów podróżujących do krajów UE.

1.3.b Podpisanie umowy oznacza, że Klient zapoznał się ze wszystkimi w/w dokumentami oraz uzyskał wyczerpujące informacje odnośnie przedmiotowej imprezy. W imieniu swoim i uczestników akceptuje przedłożoną umowę w całości.

1.4 Katalogi i inne materiały informacyjne prezentowane przez Organizatora i Pośrednika są propozycjami (zwiastunami) i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu Kodeksu Cywilnego art. 66.

1.5 Zawarcie umowy następuje z chwilą dokonania rezerwacji w systemie rezerwacyjnym (merlinx i potwierdzeniem przez Organizatora.. Organizator i Pośrednik potwierdza realizację imprezy w ciągu trzech dni roboczych. Potwierdzenie następuje w drodze mailowej na wskazany w rezerwacji adres. Agent może podać swój adres mailowy tym samym jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania wiadomości do Klienta.

1.6 Stronami umowy jest Klient i Organizator w wyłączeniu (OWU)

1.7 Szczegółowe parametry imprez turystycznych znajdują się w systemie rezerwacyjnym merlinx, na stronie internetowej Organizatora i Pośrednika oraz w katalogach, broszurach i innych komunikatach a także w innych postanowieniach (pisemnych) wynegocjowanych w indywidualnych negocjacjach z Klientem.

1.9 Organizator – Pośrednik oświadcza, że posiada Gwarancję Ubezpieczeniową w Towarzystwie Europäische Reservierung AG Oddział w Polsce, z siedzibą w Gdańsku, zgodnie z art. 5 ust 1 pkt 2 lit a Ustawy w zakresie pokrycia kosztów powrotu Uczestnika z imprezy do miejsca wyjazdu lub planowanego miejsca powrotu, w wypadku gdy organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu a także zapewnić Klientowi zwrot wpłaconych wniesionych przez Klienta tytułem zapłaty za imprezę, w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora oraz osób działających w jego imieniu impreza nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientowi zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę, odpowiadająca części imprezy, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu.

1.10 Klient, który zawarł umowę i zarezerwował imprezę turystyczną wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych uczestników niezbędnych do realizacji umowy zgodnie art. 23 ust 1 pkt 1 w zw. z art. 7 ust 5 ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997 oraz na udostępnianie jego danych podmiotowi dokonującemu ubezpieczenia w zakresie KL, NNW, bagaż i OC. Administratorem danych osobowych jest Organizator – Pośrednik. Uczestnik uprawniony jest do dostępu do tych danych oraz do dokonywania zmian.

1.11 Kategorie zakwaterowania w poszczególnych obiektach podawana jest według przepisów kraju pobytu (art. 12 ust 1 pkt 4 ustawy) Czas podany w umowie podawany jest według czasów lokalnych.

## **2. Cena, warunki płatności i sposób zapłaty.**

2.1 W dniu zawarcia umowy klient zobowiązany jest do zapłaty 30 % wartości imprezy jeżeli do realizacji imprezy pozostało więcej niż 30 dni.

2.2 Nie później niż 30 dni przed realizacją imprezy Klient jest zobowiązany do dopłaty pozostałych 70 %.

2.3 Klient ma prawo do zapłaty w ratach z wyłączeniem punktu 2.2.

2.4 Imprezy zakupione w terminie krótszym niż 30 dni do realizacji płatne są w dniu zawarcia umowy w 100 %.

2.5 Zapłata następuje w złotych polskich z wyjątkiem odmiennych postanowień umownych sformułowanych pisemnie.

2.6 Organizator może podwyższyć cenę imprezy jedynie w przypadku udokumentowania wzrostu cen z tytułu :

- a) Wzrostu kosztów transportu
- b) Wzrostu opłat urzędowych , podatku lub opłat należnych za takie usługi jak :lotniskowe , załadunkowe , przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych
- c) Wzrost kursu walut .

2.7 Podwyższenie ceny o którym mowa w punkcie 2.6 może nastąpić w terminie do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

2.8 Klient jest informowany pisemnie o zaistnieniu sytuacji o których mowa w punkcie 2.6

2.9 Klient w ciągu 48 godzin zobowiązany jest do zaakceptowania nowych kosztów bądź z rezygnacji z imprezy . W razie rezygnacji , Organizator w ciągu 3 dni roboczych zwraca Klientowi na wskazany rachunek bankowy całość dokonanych dotychczas wpłat.

2.10 Klient dokonuje wyboru sposobu zapłaty :

- a) Gotówką płatną do kasy Organizatora
- b) Gotówka płatna do kasy Agenta
- c) Przelew na konto organizatora.
- d) Wpłata gotówki na konto organizatora w dowolnym oddziale BGŻ na terenie całej Polski bez jakichkolwiek opłat.
- e) Organizator i Agent nie ponoszą kosztów opłat operacji bankowych z wyłączeniem punktu c.
- f) Za termin zapłaty uważa się datę uznania rachunku bankowego.

### **3. Prawa i obowiązki Uczestników.**

- 3.1 Uczestnik ma prawo do realizacji wszystkich świadczeń o których mowa w umowie – rezerwacji .
- 3.2 W czasie trwania imprezy Uczestnik ma prawo do korzystania z pomocy , opieki rezydenta , przedstawiciela lokalnego organizatora , którego adres Uczestnik otrzymuje z dokumentami podróży a także dostępny jest na miejscu w wydzielonej części recepcji w hotelu.
- 3.3 W trakcie trwania imprezy Uczestnik może kontaktować się z Organizatorem telefonicznie lub mailowo .
- 3.4 Na 7 dni roboczych przed planowanym wylotem Klient otrzymuje na wskazany w umowie adres mailowy dokumenty podróży: bilet lotniczy , voucher hotelowy , plakietkę ubezpieczeniową. Dokumenty te należy wydrukować i zabrać ze sobą .
- 3.5 Na życzenie Klienta dokumenty o których mowa w punkcie 3.4 mogą być do odebrania w biurze organizatora lub Agenta.
- 3.6 Bez dokumentów podróży realizacja imprezy jest nie możliwa.
- 3.7 Dokumenty podróży dla ofert zakupionych w terminie krótszym niż 7 dni przed realizacją wystawiane są i przekazywane niezwłocznie po potwierdzeniu.
- 3.8 Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych danych uczestników ( imiona i nazwiska , PESEL ) zgodnie z ważnymi dokumentami tożsamości.
- 3.9 Dane dotyczące wielkości bagażu znajdują się na dokumentach podróży.
- 3.10 Wszelkie zmiany parametrów imprezy ( godziny zbiórek , przelotów, ...) przekazywane są Klientowi w formie pisemnej w tym mailowo , sms-em .Klient potwierdza przyjęcie do wiadomości przekazane zmiany.
- 3.11 Dzieci do 2 lat podróżują na kolanach u rodziców bądź opiekunów i nie zajmują oddzielnego miejsca. Na życzenie Klienta w hotelu można zarezerwować łóżeczko dla dziecka w zależności od polityki hotelu usługa ta może być dodatkowo płatna na miejscu . Wysokość opłat ustala hotel.
- 3.12 Każdy Uczestnik może przenieść swoje prawa do imprezy na inną osobę spełniającą warunki udziału ponosząc udokumentowane koszty które powstały z związku z dokonaną zmianą. Organizator w ciągu 3 dni od daty zgłoszenia przekaże Klientowi warunki zmiany oraz powstałe koszty. Klient w ciągu 24 h powiadomi organizatora pisemnie o podjętej decyzji.
- 3.13 Klient ma prawo do zrezygnowania z udziału w imprezie turystycznej , koszty rezygnacji określa organizator na podstawie faktycznie udokumentowanych kosztów.
- 3.14 Uczestnik wyjazdu zobowiązany jest do zapoznania się z aktualnymi informacjami o przepisach paszportowo wizowych i ewentualnie związanymi z tego tytułu dodatkowymi opłatami.

3.15 Uczestnik ma obowiązek zapoznania się z przepisami sanitarnymi w tym także z zalecanymi i obowiązkowymi szczepieniami i wymogami zdrowotnymi w związku z wyjazdem.

3.16 Uczestnik ma obowiązek zapoznać się z komunikatami polskiego MSZ w sprawie sytuacji społeczno- politycznej oraz ewentualnych zagrożeniach w związku z planowanym wyjazdem.

3.17 Jeżeli uczestnik podczas wyjazdu będzie posługiwał się innym niż polski dokumentem tożsamości to fakt ten należy zgłosić organizatorowi. Jeżeli w związku z tym powstaną dodatkowe koszty obciążają one Uczestnika.

3.18 Uczestnik jest zobowiązany do przestrzegania przepisów : celnych , dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce w krajach tranzytowych oraz docelowych.

3.19 Uczestnik zobowiązany jest przestrzegać miejsc , terminów , godzin zbiórki oraz innych ustaleń przekazanych przez organizatora.

3.20 Podczas podróży Uczestnik zobowiązany jest do posiadania : dokumentu tożsamości , biletów , voucherów innych dokumentów wydanych przez organizatora a także ( w razie konieczności) świadectwa szczepień.

3.21 Wszelkie zmiany dotyczące zakresu i miejsca świadczeń wymagają formy pisemnej i akceptacji przez obie strony.

3.22 W trakcie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania zaleceń organizatora i jego lokalnych przedstawicieli.

#### **4. Ubezpieczenie Uczestnika i zabezpieczenie finansowe organizatora.**

4.1 Uczestnicy imprezy objęci są obowiązkowym ubezpieczeniem w zakresie :kosztów leczenia ( KL) , następstw nieszczęśliwych wypadków ( NNW) , bagaż oraz odpowiedzialności cywilnej Zgodnie z umową generalną zawartą w ERGO Hestia nr polisy - 903008471158 .

4.2 Integralną część umowy o imprezę turystyczną stanowią ogólne warunki ubezpieczenia , które Uczestnik otrzymuje przy zawieraniu umowy. Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z ich treścią owu . Dokument ten dostępny jest także w formie elektronicznej na stronie organizatora.

4.3 Zakres obowiązkowego ubezpieczenia wliczonego w cenę imprezy jest;

a) KL - 200.000 zł

b) NNW - 20.000 zł

c) Bagaż - 2.000 zł

d) OC 200.000 zł

e) Leczenie ambulatoryjne oraz szpitalne nie wymaga opłaty tzw. udziału własnego.

4.4 Za dodatkową opłatą Uczestnik może rozszerzyć zakres ubezpieczenia o ;

- a) Następstwo uprawiania sportów wysokiego ryzyka
- b) Kosztów rezygnacji
- c) Na życzenie Uczestnika organizator przedstawi Uczestnikowi zakres i koszt dodatkowych ubezpieczeń możliwych do zakupienia u Organizatora.

4.5 W razie zaistnienia zdarzeń losowych , którym objęte jest ubezpieczenie , każdorazowo należy powiadomić czynna cała dobę polskojęzyczną centralę alarmowa ubezpieczyciela dzwoniąc pod numer + 48 58 550 70 12.

4.6 Dzwoniąc do centrali alarmowej należy podać :

- a) Numer polisy generalnej – 903008471158
- b) Imię i nazwisko poszkodowanego
- c) Miejsce przebywania ( kraj, miasto , hotel)
- d) W krótkich słowach należy przekazać informacje o zdarzeniu losowym.

4.7 Beneficjentem Gwarancji ubezpieczeniowej o której mowa w ustawie jest Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego Departament Spraw Społecznych Wydział Turystyki ul. Ostrowskiego 753-238 Wrocław

## **5. Odstąpienie od umowy**

5.1 Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy w każdej chwili z powodu zdarzeń mających znamiona siły wyższej. Organizator po powzięciu informacji w tym temacie powiadamia Klienta niezwłocznie o zaistnieniu zdarzenia pod rygorem utraty prawa powoływania się na nią.

5.2 Odwołanie imprezy z powodu braku odpowiedniej liczby uczestników może nastąpić w terminie do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

5.3 W razie odwołania imprezy z powodu o którym mowa w punkcie 5.2 Organizator może zaproponować alternatywną imprezę Klientowi lub inną imprezę określając zasady jej realizacji ( p. harmonogram , hotel..) oraz podając wysokość kosztów. Jeżeli Klient nie dokona wyboru innej imprezy organizator niezwłocznie zwróci Klientowi całość dokonanych wpłat.

5.4 Klient ma prawo do odstąpienia od umowy w każdym czasie ponosząc opłaty z tytułu faktycznie poniesionych przez organizatora kosztów. Organizator przedstawi Klientowi na piśmie wysokość tych opłat a następnie wypłaci ( zwrot także przelewem na wskazany rachunek bankowy Klientowi różnice pomiędzy poniesionymi kosztami a wpłatą Klienta.

## **6. Odpowiedzialność organizatora**

6.1 Organizator zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności kupieckiej i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie świadczeń zawartych w umowie.

6.2 Imprezy rozpoczynające się poza granicami Polski ( wyloty z Niemiec , Austrii, Belgii , Holandii, Czech ) organizowane są przy współpracy z niemieckimi touroperatorami a organizator odpowiada za ich należyte wykonanie jak za swoje.

6.3 Organizator ponosi odpowiedzialność za treść przedstawionych Klientowi opisów obiektów hotelarskich zawartych w systemie rezerwacyjnym merlinx , opis z systemu stanowi integralną część zawartej umowy.

6.4 Klient ma prawo do dochodzenia roszczeń jeżeli opisy będą nie zgodne ze stanem faktycznym. Opis niezgodności powinien być przedłożony przez Klienta na piśmie a potwierdzony przez miejscowego przedstawiciela lub pracownika recepcji.

6.5 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odmowę udzielenia wizy przez placówki konsularne państw do których nie obowiązuje ruch bez wizowy oraz za odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw w których ostateczną decyzję o przekroczeniu podejmują miejscowe służby imigracyjne a także za opóźnienia w wydaniu wizy przez daną placówkę dyplomatyczną.

a) Z wyłączeniem sytuacji gdy opóźnienie wynika z winy organizatora.

## 7. Reklamacje

7.1 Jeżeli w trakcie realizacji imprezy , Uczestnik stwierdzi odstępstwa od zawartej umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym organizatora zgłaszając ten fakt rezydentowi, lokalnemu przedstawicielowi ( wskazanemu w dokumentach podróży ) lub kontaktując się bezpośrednio z organizatorem. Zgłoszenie powinno przedstawione w formie pisemnej i potwierdzone przez osobą przyjmującą. Klient zobowiązany jest zachować potwierdzenie aby ewentualnie przedłożyć je w razie składania reklamacji. W celu zminimalizowania szkody prosimy o współdziałanie z organizatorem.

7.2 Pilot, rezydent czy przedstawiciel lokalny są zobowiązani do dołożenia wszelkich starań aby wyeliminować nieprawidłowości.

7.3 Osoby działające w imieniu organizatora zobowiązane są do :

- a) przyjęcia i potwierdzenia zgłoszonej pisemnie przez Klienta reklamacji zachowując jeden egzemplarz dla organizatora, jeden egzemplarz należy do Klienta.
- b) sporządzenia protokołu z opisem zdarzenia - jeden egzemplarz protokołu otrzymuje Klient.
- c) Osoby te nie są jednak upoważnieni do rozstrzygania reklamacji , takie uprawnienia posiada wyłącznie organizator.

7.4 Jeżeli zgłoszone naruszenie umowy nie zostanie wyeliminowane to Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji i żądania zadośćuczynienia z tytułu wadliwego wykonania umowy.

7.5 Pisemnie złożona reklamacja powinna zawierać :

- a) Opis zdarzenia i wyraźne wskazanie odstępstw od zawartej umowy
- b) Dokument zawierający potwierdzenie zgłoszenia o którym mowa w punkcie 7.1

c) Inne dokumenty potwierdzające stan faktyczny ( np. ,, Zdjęcia , świadkowie ..)

d) Reklamacje złożone w innej formie niż pisemna nie będą rozpatrywane.

7.6 Reklamacje należy złożyć pisemnie ( najlepiej za potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym ) na wskazany w umowie adres organizatora z dopiskiem reklamacja . W terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy.

a) Reklamacje złożone po upływie 30 dni kalendarzowych od dnia zakończenia imprezy nie będą rozpatrywane.

7.7 Organizator rozstrzyga reklamacje w terminie ustawowym a swje stanowisko przekazuje Klientowi wyłącznie w formie pisemnej.

## **8. Podstawy prawne umowy, konsekwencje prawne wynikające z zwartej umowy oraz postanowienia końcowe.**

8.1 Nieważność któregokolwiek z postanowień niniejszych warunków uczestnictwa nie narusza ważności pozostałych postanowień.

8.2 W sprawach nie uregulowanych niniejszymi warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy :

a) Kodeksu Cywilnego

b) Ustawy o usługach turystycznych

c) Rozporządzenie Unii Europejskiej dotyczące konsumentów usług turystycznych

d) Inne przepisy prawa chroniące interesy konsumentów.

8.3 Wszelkie spory będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby organizatora/.