

WARUNKI UMOWY O IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ

§ 1

Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży AURORA stanowią integralną część Umowy-zgłoszenia, chyba że umowa stanowi inaczej.

§ 2

Warunki uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Klientów w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży AURORA.

§ 3

W przypadku tzw. imprez *last minute* zmiany w stosunku do informacji pisemnych zawartych w broszurach, folderach, katalogach określone są szczegółowo w umowie.

§ 4

Biuro Podróży AURORA z siedzibą w Sosnowcu, ul. Modrzewjska 29, wpisane do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych, tzn. przedsiębiorcą organizującym imprezę turystyczną.

§ 5

Przez użyte w Warunkach uczestnictwa określenia należy rozumieć:

- Warunki uczestnictwa – Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży AURORA,
- Impreza – imprezę turystyczną organizowaną przez Biuro Podróży AURORA,
- Organizator – Biuro Podróży AURORA
- Agent – agent działający w imieniu Organizatora,
- Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych przedmiotem zawartej umowy,
- Umowa-zgłoszenie – umowa uczestnictwa w imprezie;
- Siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia.

ZAWARCIE UMOWY

§ 6

Stronami umowy o imprezę turystyczną są:

- Uczestnik lub osoba, która zawarła umowę na rzecz Uczestnika (Klient),
- Biuro Podróży ZORZA S.c. zwany dalej organizatorem

§ 7

Z chwilą zgłoszenia rezerwacji (podpisania Umowy-zgłoszenia) Klient składa Organizatorowi ofertę zawarcia umowy o imprezę turystyczną.

§ 8

Zgłoszenie rezerwacji powinno być dokonane na oficjalnym druku Organizatora.

§ 9

zawarcie umowy następuje przez podpisanie Umowy-zgłoszenia i potwierdzenie przyjęcia tego zgłoszenia przez Organizatora lub jego Agenta.

§ 10

W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestnika/Uczestników Klient powinien wskazać tę osobę/osoby do 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

§ 11

Jeżeli uczestnik nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, działa za niego przedstawiciel ustawowy.

§ 12

Objęcie zgłoszeniem rezerwacji dziecko, które w dniu wylotu na wycieczkę nie ukończyło 2 roku życia (infant), podróżuje bez obowiązku ponoszenia dodatkowych opłat za przelot. Nie dotyczy opłat portowych (w tym podczas wycieczek dodatkowych), jeśli zgodnie z przepisami danego kraju opłaty takie są pobierane. Dzieci do lat 2 mają prawo do ubezpieczenia KL i NW bez dodatkowych opłat. Dzieci te nie mają prawa do oddzielnego miejsca w środkach transportu (samolot, autokar), łóżka w hotelu lub rezygnacji z imprezy turystycznej opłaty manipulacyjne nie dotyczą dziecka.

OKREŚLENIE I ZMIANA CENY

§ 13

Ceny imprez wyrażone są w euro. Ostateczna cena imprezy przeliczana jest na złote po kursie wymiany Banku Śląskiego, obowiązującym w dniu dokonania rezerwacji.

§ 14

Cena imprezy obejmuje:

- transport (przelot, przejazd autokarem),
- zakwaterowanie,
- ubezpieczenie (tylko w przypadku imprez zagranicznych): od kosztów leczenia do kwoty 15 000 € oraz od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 5000 zł,
- opiekę pilota,
- opłaty lotniskowe, według cennika lotniska, chyba że cennik ten stanowi inaczej,
- transfery (przewóz uczestników imprezy turystycznej z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko)
- wyżywienie, zgodnie z cennikiem

§ 15

Cena imprezy nie obejmuje:

- wyżywienia, jeżeli nie jest zawarte w cenie podstawowej,
- zakwaterowania w pokoju hotelowym, jeżeli oferta podstawowa dotyczy zakwaterowania w bungalowu,
- opłat portowych oraz opłat lotniskowych niezliczonych do ceny podstawowej,
- wycieczek fakultatywnych i imprez dodatkowych,
- niewykorzystanych miejsc noclegowych (łóżko) pozostawionych do dyspozycji Turysty, jeśli liczba osób zakwaterowanych w danym pokoju lub apartamencie jest mniejsza niż przewiduje cennik,
- zakwaterowania z widokiem na morze,
- zakwaterowania w apartamencie,
- rozpoczęcia imprezy turystycznej w sposób inny niż ustalony w umowie.

§ 16

Cena imprezy obejmuje VAT

§ 17

Cena ustalona w umowie może być podwyższona z powodu następujących okoliczności:

- wzrost kosztów transportu,
- wzrost opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- wzrost kursów walut.

§ 18

W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

§ 19

Żądając dopłaty do ceny w sytuacji określonej w § 17, Organizator przedstawia Klientowi kalkulację podwyższenia ceny imprezy turystycznej.

WARUNKI PEŁNOSPÓŁNOŚCI

§ 20

Klient zobowiązany jest zapłacić cenę gotówką w dniu zawarcia umowy lub na rachunek bankowy ING BANK ŚLĄSKI O/ SOSNOWIEC nr 70 1050 1360 1000 0023 2208 7152 w terminie 3 dni od dnia zawarcia umowy.

§ 21

W przypadku wpłat na rachunek Organizatora za datę wpływu uznaje się datę uznania rachunku Organizatora.

§ 22

Jeżeli rezerwacja dokonywana jest w czasie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, wymagana jest pełna wpłata ceny za rezerwację.

§ 23

Przy zgłaszaniu rezerwacji na 30 i więcej dni należy wpłacić zaliczkę w wysokości 100 zł (stu zł) od osoby.

§ 24

Pozostałą część należy uiścić w podanym przez Organizatora terminie.

§ 25

Niedotrzymanie powyższych terminów oznacza rezygnację Klienta (odstąpienie od umowy) na warunkach rezygnacji z imprezy.

PRZENIESIENIE UPRAWNIENI I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW UCZESTNIKA

§ 26

Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przyjmuje wszystkie wynikające z umowy obowiązki.

§ 27

Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w terminie 5 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

§ 28

W przypadku zmiany Uczestnika Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 50 zł, niezależnie od liczby dni pozostałych do rozpoczęcia imprezy.

§ 29

Za nieziszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

REZYGNACJA Z UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

§ 30

Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej

§ 31

Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie, składając oświadczenie o odstąpieniu osobiście lub listem poleconym.

§ 32

Rezygnacja przez Uczestnika z uczestnictwa w imprezie wymaga pisemnego oświadczenia.

§ 33

Za datę rezygnacji uznaje się datę złożenia stosownego oświadczenia przez Klienta Organizatorowi lub jego Agentowi lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia.

§ 34

Klient, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny odstępuje od umowy, jest zobowiązany do zapłaty kwoty z tytułu rezygnacji w wysokości 100 zł niezależnie od terminu rezygnacji, a ponadto:

- 30 % ceny imprezy, jeżeli odstąpienie nastąpiło do 20 dni przed rozpoczęciem pobytu,
- 45 % ceny imprezy, jeżeli odstąpienie nastąpiło do 10 dni przed rozpoczęciem pobytu,
- 80 % ceny imprezy, jeżeli odstąpienie nastąpiło na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem pobytu.

UBEZPIECZENIE KLIENTÓW OD NW I KL

§ 35

Organizator zawarł na rzecz osób uczestniczących w imprezach turystycznych przez niego organizowanych z granicą umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków.

§ 36

Ubezpieczenie obejmuje: koszty leczenia do kwoty 15 000 € oraz koszty następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 5000 zł.

ZABEZPIECZENIE FINANSOWE ORGANIZATORA

§ 37

Organizator zapewnia pokrycie:

- kosztów powrotu Klienta do kraju, w wypadku gdy wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu,
- zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w razie niewykonania zobowiązań umownych

- w formie umowy ubezpieczenia na rzecz Klientów.

§ 38

Organizator zawarł z TUV TUZ umowę ubezpieczeniową na rzecz Klientów.

§ 39

Warunki umowy ubezpieczenia określone są w Ogólnych warunkach ubezpieczenia.

§ 40

Organizator wydaje Klientowi wpłacającemu należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 20% tej sumy pisemne potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia.

§ 41

W przypadku niewykonania obowiązku sprowadzenia Klienta do kraju lub niewykonania umowy, uzasadniającego żądanie wypłaty, Klient powinien poinformować o tym wojewodę śląskiego.

§ 42

Umowa zabezpieczająca wpłaty wygasza z dniem 30.09.2008.

ZMIANA ISTOTNYCH POSTANOWIENI UMOWNYCH LUB ODWOŁANIE IMPREZY

§ 43

W przypadku gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, powiadamia o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien w terminie 3 dni od otrzymania informacji od Organizatora, zawiadomić czy:

- przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
- odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty karty umownej.

§ 44

Jeżeli Klient odstępuje od umowy w przypadku określonym w § 43, ma prawo, według swojego wyboru:

- uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo
- żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

§ 45

W przypadkach określonych w § 44 Klient może dochodzić ponadto odszkodowania za niewykonanie umowy.

§ 46

W przypadku imprezy, której odbycie się jest uzależnione od liczby zgłoszeń, Organizator może odwołać imprezę z powodu braku wymaganego minimum uczestników wskazanego w umowie i gwarantuje powiadomienie o tym Uczestnika nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

§ 47

Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo:

- uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo
- żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

§ 48

W przypadkach określonych w § 47 Klient może dochodzić ponadto odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż 75%, a organizator powiadomił o tym klientowi na piśmie w uzgodnionym terminie
- siły wyższej

§ 49

W przypadku gdy standard imprezy zastępczej jest wyższy, Klient nie jest zobowiązany do dopłaty, chyba że Organizator zaoferował mu imprezę równorzędną, a Klient postanowił wybrać imprezę droższą.

ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE

§ 50

Jeżeli imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi, stanowiącej istotną część programu tej imprezy, to w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze.

§ 51

Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny.

§ 52

Jeżeli wykonanie świadczenia zastępczego jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Organizator bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu zapewni mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. Klient może w tym przypadku żądać naprawienia szkody z tytułu niewykonania umowy.

§ 53

Za uzasadnione powody uprawniające Klienta do odmowy przyjęcia świadczeń uznaje się te, które uniemożliwiają Klientowi przyjęcie świadczenia ze względu na stan zdrowia, wiek lub umiejętności Klienta, a także te, które są sprzeczne z celem, dla którego uczestniczy on w imprezie.

§ 54

W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

- działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ZA NIEWYKONANIE LUB ZANIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 55

Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że wykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem Klienta, albo
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

§ 56

W przypadkach wyłączenia odpowiedzialności, o których mowa w § 55, Organizator udziela w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

§ 57

Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta.

§ 58

W przypadku rezygnacji przez Uczestnika z określonego świadczenia objętego programem imprezy (np. zwiedzania muzeum) Organizator czyni starania mające na celu zwrot Uczestnikowi kwoty uiszczony z tego tytułu.

§ 59

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonanej na życzenie uczestnika imprezy.

§ 60

Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności w programie imprezy.

REKLAMACJE

§ 61

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Organizatora Uczestnik może złożyć reklamację.

§ 62

Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem.

§ 63

Organizator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.

§ 64

Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Uczestnika

§ 65

Biuro gwarantuje Uczestnikom, których reklamacje zostaną uznane za uzasadnione:

- prawo bonifikaty przy zakupie kolejnych imprez organizowanych przez Biuro
- obniżenie ceny imprezy proporcjonalnie do wyrządzonej Uczestnikowi szkody,
- świadczenia alternatywne.

§ 66

Organizator nie jest związany uznaniami roszczenia przez pilota wycieczki.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 67

Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy.

§ 68

W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych.