

Warunki UCZESTNICTWA

Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży VOLARE TRAVEL.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Organizatorem imprez turystycznych (w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. wraz z późniejszymi zmianami) zawartych w katalogu i na stronie internetowej jest Biuro Podróży VOLARE TRAVEL zwane dalej Organizatorem.

1.2. Dane Organizatora: Biuro Podróży VOLARE TRAVEL Pydych Sp. j. z siedzibą: ul. Szpitalna 24, 31-024 Kraków, wpis do KRS pod numerem 000222394, NIP 6762282916, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Wojewody Małopolskiego pod numerem Z/30/2005.

1.3. Prawa i obowiązki Klienta oraz Organizatora określają wydane w oparciu o art. 385(1) KC oraz w/w Ustawę o usługach turystycznych niniejsze „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży VOLARE TRAVEL” zwane dalej Warunkami Uczestnictwa.

1.4. Niniejsze Warunki Uczestnictwa oraz oferta umieszczona w katalogu i na stronie internetowej stanowią integralną część Umowy - Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie zwanej dalej Umową.

II. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się przez Klienta z ofertą umieszczoną w aktualnym katalogu lub na stronie internetowej Organizatora, pełną ceną Imprezy wraz z obowiązkowymi składnikami ceny płatnymi na miejscu, Warunkami Uczestnictwa i podpisaniu Umowy - Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Klienta oraz Organizatora lub jego Agenta.

2.2. Stronami umowy są Organizator oraz Klient. Klientem jest osoba zgłaszająca udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Imprezą i podpisująca druk Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie oraz inne osoby wpisane w zgłoszeniu przez osobę dokonującą rezerwacji. Zawarcie Umowy na rzecz osoby niepełnoletniej następuje przez jej prawnego opiekuna.

2.3. Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji. Bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty Imprezy za wszystkie wymienione osoby oraz poinformowanie tychże osób o wszystkich szczegółach Imprezy i warunkach uczestnictwa.

2.4. W przypadku rezerwacji na zapytanie (rezerwaacja do potwierdzenia) Klient wpłaca 100zł zaliczki oraz podpisuje Umowę. W przypadku potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora Klient jest zobowiązany do wpłaty pozostałej kwoty zgodnie z rozdziałem III niniejszych Warunków Uczestnictwa. W przypadku braku potwierdzenia rezerwacji na zapytanie, Organizator (Agent) zwraca Klientowi

wpłaconą zaliczkę. Potwierdzenie powinno nastąpić nie później niż w ciągu 4 godzin od założenia rezerwacji, w wyjątkowych przypadkach najpóźniej następnego dnia roboczego. W przypadku niepotwierdzenia rezerwacji na zapytanie Organizator zobowiązuje się, w miarę możliwości, przedstawić Klientom niezwłocznie alternatywne propozycje.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1. W momencie podpisania umowy - Zgłoszenia uczestnictwa w Imprezie należy wpłacić zaliczkę w wysokości co najmniej 30% ceny Imprezy. Dopłata do 100% powinna nastąpić przynajmniej na 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient wpłaca od razu 100% ceny Imprezy. Wpłata może nastąpić u Agenta lub bezpośrednio na rachunek bankowy Organizatora z podaniem numeru rezerwacji.

3.2. Brak wpłaty w wyżej określonych terminach jest traktowany jako rezygnacja z Imprezy i może powodować skreślenie Klienta z listy uczestników zgodnie z podanymi niżej warunkami rezygnacji.

IV. CENY IMPREZY I WARUNKI ICH ZMIAN

4.1. Ceny świadczeń dla Klienta są cenami umownymi i zawierają podatek od towarów i usług VAT.

4.2. Cena jest ustalana na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Wobec tego zgodnie z Ustawą o Usługach Turystycznych Organizator zastrzega sobie prawo podwyższenia oferowanych Klientowi cen, o ile ich wzrost spowodowany jest wzrostem kosztów transportu (np. wzrost cen paliw), cel, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostem kursów walut, które stanowiły podstawę obliczenia ceny.

4.3. Wzrost ceny Imprezy upoważnia Klienta do rezygnacji z Imprezy bez ponoszenia kosztów tej rezygnacji (z zastrzeżeniem zwrotu ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, które zwracane jest procentowo. Klient zobligowany jest powiadomić (pismo, e-mail, fax.) o fakcie rezygnacji Organizatora lub jego Agenta w terminie do 3 dni roboczych od daty otrzymania przez Klienta informacji o wzroście ceny.

4.4. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Informacja o zmianie ceny zostanie przekazana w formie pisemnej, e-mailowej lub faxy do Klienta lub jego Agenta.

4.5. Pełna cena Imprezy może składać się z elementów płatnych w Polsce (m.in. zakwaterowanie, wyżywienie, ubezpieczenie) jak również z obowiązkowych opłat płatnych na miejscu w obiekcie (np. karta klubowa, opłaty za sprzątnięcie końcowe, itp.), które po zsumowaniu składają się na pełną cenę Imprezy. W związku z powyższym przed zawarciem Umowy przez Klienta niezbędne jest zapoznanie się Klienta ze wszystkimi składnikami ceny.

Ubezpieczenie KL, NNW i bagaż jest obowiązkowo płatne w Polsce dla każdego Klienta i jest automatycznie doliczane do ostatecznej

ceny Imprezy.

V. WARUNKI ZMIAN ŚWIADCZEŃ I ODWOŁANIA IMPREZY

5.1. W przypadku, gdy Organizator zmuszony jest, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić warunki Umowy, z zastrzeżeniem od pkt 4.2. do pkt 4.4., zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania o tym Klienta (bezpośrednio lub za pośrednictwem Agenta w formie pisemnej i także e-mail lub fax). W takim wypadku Klient powinien niezwłocznie, ale nie później niż przed upływem 3 dni od dnia otrzymania od Organizatora stosownej informacji:

a) powiadomić Organizatora lub jego Agenta o przyjęciu proponowanej zmiany, albo
b) odstąpić od Umowy za niezwłocznym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.

5.2. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy w przypadku braku wymaganego minimum uczestników (przy imprezach z dojazdem zorganizowanym minimum uczestników wynosi 35 osób), nie później jednak niż na 7 dni roboczych przed datą rozpoczęcia Imprezy. W takim przypadku Klient otrzymuje zwrot pełnej wpłaconej kwoty bez odsetek.

5.3. Informacja o odwołaniu imprezy zostanie przekazana w formie pisemnej (e-mail lub fax.) Klientowi lub Agentowi.

5.4. W niektórych przypadkach (np. nagły stop sale) rezerwaacja stała może wymagać ostatecznego potwierdzenia przez Organizatora i w razie braku takiego potwierdzenia może zostać przez Organizatora anulowana z zachowaniem wymogów art. 5.1. Ostateczne potwierdzenie rezerwacji stałej powinno nastąpić max. w ciągu 4 godz. od założenia rezerwacji, w wyjątkowych przypadkach najpóźniej następnego dnia roboczego. W przypadku anulowania rezerwacji stałej Organizator zobowiązuje się, w miarę możliwości, przedstawić Klientom alternatywne propozycje.

VI. REZYGNACJA Z IMPREZY, ZMIANA UCZESTNIKA LUB REZERWACJI

6.1. W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient może odstąpić od Umowy. Rezygnacja z Imprezy powinna być złożona w formie pisemnej w siedzibie Organizatora lub u Agenta, u którego została zawarta Umowa pod rygorem nieważności. Agent niezwłocznie tj. w dniu otrzymania rezygnacji przekazuje Organizatorowi oświadczenie Klienta o odstąpieniu od Umowy.

Za datę rezygnacji z Imprezy przyjmuje się dzień wpływu stosownego dokumentu do Organizatora lub jego Agenta lub dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności określonych Umową, takich jak:

a) uzupełnienie wpłaty do 100% ceny Imprezy,
b) dostarczenie wymaganych dokumentów,
c) potwierdzenie udziału w Imprezie po otrzymaniu wiadomości

mienia o zmianie warunków Umowy.

6.2. W przypadku rezygnacji z Imprezy z przyczyn, które nie leżą po stronie Organizatora, takich jak np.: odmowa wydania paszportu lub wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (paszport lub wiza, zaświadczenie o szczepieniach itp.), niedotrzymanie przez Klienta określonych w Umowie terminów wpłat, niedostarczenie dokumentów, nie stawienie się na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub voucherze, uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne, choroba lub inne wypadki losowe a także w przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta lub rozwiązania Umowy przez Klienta bez podania przyczyny Organizator obciąża Klienta wartością wszystkich rzeczywistych poniesionych i udokumentowanych kosztów związanych z wykonaniem Umowy bez względu na termin rezygnacji bądź odstąpienia od Umowy.

Naliczenie poniesionych przez Organizatora kosztów, z tytułu odstąpienia lub rozwiązania, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nastąpi najpóźniej dzień po zakończeniu Imprezy, z której Klient zrezygnował lub od której odstąpił. Jeżeli okaże się, że zaistniała różnica pomiędzy kwotą wpłaconą przez Klienta, a kosztami rzeczywistymi poniesionymi przez Organizatora, nastąpi niezwłoczny zwrot nadpłaconej kwoty na rachunek bankowy podany przez Klienta.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

7.1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

7.2. Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych odpowiedzialność, o której mowa w pkt 7.1. Organizator może ograniczyć do wysokości dwukrotnej ceny Imprezy względem każdego Klienta.

7.3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli jest ono spowodowane:

- 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.

7.4. Klient zobowiązany jest do pokrycia szkód wyrządzonych przez niego samego lub osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką

VIII. REALIZACJA IMPREZY

8.1. Przed wyjazdem Organizator zobowiązany jest do poinformowania Klienta o przepisach paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju wyjazdu. Klient powinien zastosować się do tych przepisów.

8.2. W trakcie trwania imprezy Klient powinien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic objętych programem Imprezy.

8.3. W przypadku Imprez organizowanych na dojazd własny Klient otrzymuje Voucher, który jest zobowiązany przedstawić po przybyciu na miejsce Imprezy oraz pakiet ubezpieczeniowy. Voucher oraz pakiet ubezpieczeniowy zostanie wydany

po wpłaceniu przez Klienta pełnej należności za Impreżę. Klienci odbierają voucher w miejscu wykupienia imprezy (u Organizatora lub Agenta). Przy zakupie imprezy na portalu internetowym, Klient odbiera voucher od Agenta w formie elektronicznej.

8.4. Połączenia antenowe realizowane są przy minimum 8 osobach chętnych na wyjazd z danego miasta. Warunek ten nie dotyczy głównego węzła komunikacyjnego - Katowic oraz Bielska - Białej. Na miejsce zbiórki należy przybyć co najmniej 30 minut przed odjazdem autokaru.

8.5. Miejsca w autokarze przydzielane są według kolejności zgłoszeń. Klienci na miejscu zbiórki informowani są przez pilota o miejscach w autokarze.

8.6. Dane pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora zostaną podane przed rozpoczęciem Imprezy.

8.7. W czasie trwania Imprezy Klient zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pracownika bądź przedstawiciela Organizatora dotyczących realizacji programu i umożliwiających jego wykonanie. W przypadku rażącego niedostosowania się do zaleceń i wskazówek pilota uniemożliwiających poprawną realizację Imprezy, pilot może w imieniu Organizatora rozwiązać umowę z Klientem w trybie natychmiastowym.

8.8. Organizator zobowiązany jest do realizacji Imprezy zgodnie z programem oraz określoną w Umowie jakością i standardem świadczeń.

8.9. Jeżeli zaistnieją niezgodności pomiędzy stanem faktycznym świadczonych usług a przedstawioną ofertą, Klient powinien niezwłocznie powiadomić o tym Organizatora lub osobę Go reprezentującą. W takim przypadku Organizator ma obowiązek dołożyć wszelkiej staranności w celu naprawienia wady. Klient nie może domagać się zwrotu części ceny Imprezy lub zerwania Umowy, jeżeli wada zostanie naprawiona w odpowiednim terminie.

8.10. Organizator jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia o takiej samej lub wyższej wartości.

IX. REKLAMACJE

9.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy powinien niezwłocznie powiadomić o tym pilota/rezydenta oraz wykonawcę usługi a gdy jest to niemożliwe bezpośrednio Organizatora, celem umożliwienia usunięcia przyczyn dokonanej reklamacji na miejscu. Pilot, rezydent lub lokalny przedstawiciel Organizatora nie są uprawnieni do uznania roszczeń Klienta.

9.2. Reklamację z tytułu dostrzeżonych wad lub usterek w wykonaniu umowy Klient może złożyć na piśmie w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy w miejscu zawarcia umowy lub w siedzibie Organizatora. Jeżeli reklamacja dotyczy wad lub usterek dostrzeżonych w trakcie trwania imprezy powinna posiadać informację o terminie, formie i sposobie zgłoszenia tych usterek w trakcie trwania imprezy.

9.3. Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, poprzez wysłanie listu poleconego na adres Klienta wskazany w Umowie. W przypadku reklamacji przysłanej wyłącznie drogą e-mailową lub

faxową dopuszczalna jest odpowiedź na reklamację w tej samej formie. W przypadku zmiany przez Klienta adresu wskazanego w Umowie, powinien on niezwłocznie powiadomić o tym Organizatora na piśmie. Niedopełnienie tego obowiązku przed wysłaniem przez Organizatora oświadczenia o rozpatrzeniu reklamacji, skutkuje uznaniem za ważne oświadczenie Organizatora wysłane na adres Klienta wskazany w Umowie.

X. UBEZPIECZENIA

10.1. Zgodnie z obowiązującymi przepisami (Ustawa o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997 r.) Organizator zawarł dla wszystkich uczestników Imprezy ubezpieczenie Ubezpieczenie Podroży Kontynenty™ w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51.

10.2. W zakres w/w ubezpieczenia wchodzi: ubezpieczenie od kosztów leczenia rozszerzone o ryzyko uprawiania amatorskich sportów

- 20 000 EUR, w tym koszty ratownictwa do 5.000 EUR, od następstw nieszczęśliwych wypadków - 2000 EUR oraz bagażu podróжного - 200 EUR. Wyższy wariant jest wariantem podstawowym i nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych.

10.3. W cenie Imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy oraz ubezpieczenie OC w związku z uprawianiem amatorskich sportów. Organizator zaleca wykupienie tych ubezpieczeń. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji należy wykupić w momencie podpisania umowy, nie później jednak niż do 24 godz. od zawarcia Umowy. Koszt tego ubezpieczenia wynosi 3% ceny Imprezy.

10.4. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia AXA TUIR S.A. będących w dyspozycji Organizatora. Klient przed wyjazdem na Impreżę zobowiązany jest zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia AXA.

10.5. Organizator zawarł z w/w Towarzystwem Ubezpieceniowym stosowne ubezpieczenie gwarancyjne na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju oraz zwrotu wniesionych wpłat za imprezy turystyczne.

10.6. Dochodzenie przez Klienta roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio w Towarzystwie Ubezpieceniowym.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Warszawskiej z 1929r. z późniejszymi zmianami. Reklamacje dotyczące zaginionego lub uszkodzonego w trakcie przelotu bagażu należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zaginięcia w ciągu 21 dni w przedstawicielstwie linii lotniczych.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

12.1. W sprawach nieregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997 r. ze zmianami.

12.2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy Sąd.