WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY „MARCO" W ROKU 2010

I. ZASADY OGÓLNE

1. Zawarcie umowy Klienta – Uczestnika z Organizatorem – Biurem Podróży MARCO Franciszek Sanetra następuje poprzez podpisanie umowy-zgłoszenia na zasadach określonych niniejszymi warunkami uczestnictwa. Podpisana umowa-zgłoszenie przez obie strony jest potwierdzeniem udziału Klienta w imprezie.
2. Umowa-zgłoszenie, oferta lub program imprezy oraz niniejsze warunki uczestnictwa stanowią integralną część umowy o udział w imprezie.
3. Biuro Podróży MARCO Franciszek Sanetra z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. Szkolna 1/B, wpisane do Rejestru Organizatorów Turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 0491, jest organizatorem turystyki w rozumieniu Ustawy o Usługach Turystycznych, tzn. przedsiębiorcą organizującym imprezę turystyczną.
4. B. P. MARCO zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi ofertą i przyjętym w formie umowy-zgłoszenia zamówieniem Klienta.
5. Domniemywa się, że Zamawiający jest upoważniony do reprezentowania osób, które objął zamówieniem oraz podpisania w ich imieniu umowy-zgłoszenia.
6. Miejsca w autokarze są przydzielane przez Organizatora wg kolejności zgłoszeń oraz wpłaty zaliczki.
7. Jeżeli jeden z dwóch Klientów, którzy wykupili pokój dwuosobowy w imprezie pobytowej (wczasy) rezygnuje, druga z tych osób zobowiązana jest do samodzielnego znalezienia na to miejsce innej osoby lub uiszczenia opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój jednoosobowy, o ile istnieje możliwość zamówienia takiego pokoju. W przeciwnym razie osoba ta ponosi koszt rezygnacji określony w dziale VII warunków uczestnictwa.
8. W przypadku wycieczek objazdowych Klient zapisujący się samotnie może zostać dokwaterowany do innych osób, chyba że wykupi pokój jednoosobowy (uiszczając dopłatę za pokój jednoosobowy), o ile istnieje możliwość zamówienia takiego pokoju.
9. Po podpisaniu umowy-zgłoszenia i wpłaceniu zaliczki uzyskanie dodatkowych zniżek nie jest możliwe.
10. Ze zniżek podanych w ofercie (o ile występują) mogą korzystać dzieci, które do dnia zakończenia imprezy nie ukończyły określonego wieku (np. 2, 6, 7, 12, 13 lat).
11. Ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych oraz opłaty za przekroczenie ładowności wprowadza się limit bagażu: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg oraz 1 sztuka bagażu zasadniczego do 20 kg na osobę. Bagaż przekraczający powyższy limit może być przewieziony tylko za zgodą obsługi autokaru gdy pozwala na to miejsce w luku bagażowym i jedynie za dodatkową opłatą.
12. W opisach obiektów zamieszczonych w katalogu Organizator podaje ich kategoryzację zgodnie z przepisami kraju pobytu.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. W chwili zapisu każdy Klient wpłaca zaliczkę w wysokości określonej przez Biuro, nie mniejszą niż 30% wartości imprezy.
2. Pozostała należność winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy lub w terminie określonym na umowie-zgłoszeniu.
3. Jeżeli Klient zapisuje się na imprezę w terminie krótszym niż 30 dni, powinien wpłacić całkowitą kwotę.
4. Brak wpłaty należnej kwoty w wyżej określonym terminie stanowi podstawę rozwiązania umowy i wiąże się z prawem potrącenia kosztów do wysokości określonej warunkami uczestnictwa (dział VII), bez obowiązku powiadomienia Klienta przez Biuro o braku należności.

III. ZMIANY

1. Biuro Podróży zastrzega sobie możliwość zmiany ceny, najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, w przypadku udokumentowanego podwyższenia ceny z jednej z następujących przyczyn: wzrost kursu walut, kosztów transportu, opłat urzędowych, paliwowych, podatków, opłat należnych za usługi: lotniskowe, załadunkowe, przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. O zmianie ceny imprezy Biuro zawiadamia Uczestnika w formie pisemnej. W takim wypadku Uczestnik ma prawo, w terminie do 7 dni od daty zawiadomienia, do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów.
2. Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogą wyniknąć z powodu siły wyższej lub z działania lub zaniechania osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. W przypadku zmian przed rozpoczęciem imprezy Biuro o planowanej zmianie jest zobowiązane niezwłocznie powiadomić Klienta, który proponowaną zmianę może przyjąć lub zrezygnować z imprezy za bezzwłocznym zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku zapłaty jakichkolwiek opłat na rzecz Organizatora. W przypadku zaistnienia konieczności zmian po rozpoczęciu imprezy, Biuro jest zobowiązane do odpowiedniego świadczenia zastępczego bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. Z uzasadnionych przyczyn Klient może nie przyjąć świadczenia zastępczego.
3. Otrzymanie przez Klienta świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Klienta do pokrycia różnicy wartości, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenia zastępcze o wyższej wartości zostały wydane na życzenie Klienta.

IV. UBEZPIECZENIE

1. Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową o numerze M 178237 w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, udzieloną przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (adres: 00-041 Warszawa, ul. Jasna 14/16 a). W przypadku konieczności skorzystania z w/w ubezpieczenia informacji udziela Marszałek Województwa Śląskiego w Katowicach.
2. B. P. MARCO zapewnia Klientom ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą (do 10.000 EURO), następstw nieszczęśliwych wypadków (do 7.000 PLN) oraz bagażu (do 800 PLN) na czas trwania imprezy. Klienci ubezpieczeni są w Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
3. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej (2,4 % ceny imprezy turystycznej) zakupionej w B. P. MARCO stosownie do oferty Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Dodatkowo Klient może zawrzeć również ubezpieczenie kosztów rezygnacji, przerwania uczestnictwa oraz kosztów niewykorzystanych świadczeń podróżnych (3,6 % ceny imprezy turystycznej).
4. Ogólne warunki ubezpieczenia są dostępne w Biurze MARCO oraz u agentów sprzedających ofertę Organizatora. Klient powinien się z nimi zapoznać przed podpisaniem niniejszej umowy.
5. Zawierając umowę Klient wyraża zgodę na zwolnienie leczących lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienie Signal Iduna Polska S.A. dokumentacji z leczenia.
6. Zawierając umowę Klient deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności B. P. MARCO z powodu uszczerbku na zdrowiu lub zgonu spowodowanego nieprawdziwym oświadczeniem.
7. Ubezpieczeniem nie są objęte koszty leczenia oraz inne koszty powstałe w przypadku następstw chorób przewlekłych. W takim przypadku należy dokupić dodatkowe ubezpieczenie.
8. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Uczestnika w towarzystwie ubezpieczeniowym.

V. ODWOŁANIE IMPREZY

1. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z powodu siły wyższej. W takim przypadku Uczestnik może żądać wpisania na listę uczestników innej imprezy lub żądać zwrotu dokonanej wpłaty.
2. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z powodu zgłoszenia się zbyt małej ilości uczestników. Minimalna ilość uczestników imprezy, niezbędna aby impreza się odbyła zostaje określona na 80% miejsc, którymi dysponowało Biuro. Odwołanie imprezy z powodu zgłoszenia się zbyt małej ilości uczestników może nastąpić jednak nie później, niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie, a jedynie zwrot wpłaconej kwoty. O odwołaniu imprezy Biuro zawiadamia Uczestnika w formie pisemnej.
3. Od kwot zwracanych przez B. P. MARCO nie przysługują odsetki oraz rekompensaty z tytułu utraty siły nabywczej pieniądza.

VI. OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient winien jest posiadać przy sobie ważne dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy. Klient zobowiązuje się do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych oraz w kraju docelowym. W czasie trwania imprezy Klient jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń pilota i informowania go o zamiarze oddalenia się od grupy. W autokarze obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz nadużywania alkoholu. Biuro zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie trwania imprezy jeżeli Klient utrudnia sprawne jej przeprowadzenie lub nie stosuje się do powyższych zakazów i zobowiązań. Wszelkie koszty w takiej sytuacji ponosi Klient.
2. Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za wyrządzone szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, hotelu i zobowiązuje się do ich naprawienia.
3. Klient jest zobowiązany do poinformowania Biura o zmianie nazwiska, adresu, telefonu, paszportu oraz przeniesieniu uprawnień na inne osoby w terminie do 5 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności, Biuro nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wynikłe.

VII. REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie bez podania przyczyn, składając oświadczenie pisemne.
2. W przypadku rezygnacji z imprezy Uczestnik ponosi następujące koszty:
   a) do 31 dni przed wyjazdem potrącana jest opłata manipulacyjna w wysokości 100 PLN / os.
   b) pomiędzy 30 a 15 dniem przed wyjazdem potrącane jest do 30% ceny planowanej
   c) pomiędzy 14 a 7 dniem przed wyjazdem potrącane jest do 50% ceny planowanej
   d) w terminie krótszym niż 7 dni przed wyjazdem potrącane jest do 80% ceny planowanej ale nie większe niż faktycznie poniesione koszty przez Organizatora.
3. Zwrotu wpłaty po uwzględnieniu powyższych potrąceń dokonuje Biuro lub agent, u którego dokonano wpłaty, w terminie do 7 dni od zgłoszenia rezygnacji. Zwrotowi nie podlega koszt wizy.
4. W przypadku rezygnacji Klienta z udziału w imprezie powołującego się na zaistnienie siły wyższej, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych nie ogłosi regionu docelowego podróży Klienta jako zagrożony Organizator ma prawo zastosować potrącenia określone w dziale VII pkt 2.
5. Rezygnacja Klienta z udziału w imprezie turystycznej z winy Klienta lub osób trzecich, z których usług Organizator nie korzysta przy wykonywaniu umowy, a których działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć z przyczyn takich jak: nieprzybycie na miejsce zbiórki, dobrowolne niewykorzystanie wszystkich posiłków, nieskorzystanie z części lub całości świadczeń opłaconych w czasie imprezy, pociąga za sobą obowiązek zapłaty kosztów rezygnacji przez Klienta. Organizator każdorazowo wyliczy i udokumentuje Klientowi rzeczywiste koszty jakie poniósł w związku z rezygnacją Klienta. Postanowienia niniejszego punktu nie dotyczą sytuacji uregulowanych w dziale VII pkt 2 niniejszych warunków.

VIII. REKLAMACJE

1. Biuro jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość i ilość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w terminie do 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji, na piśmie do pilota / rezydenta Biura lub do wskazanego w programie lub na voucherze / skierowaniu przedstawiciela Biura za granicą lub w kraju, bądź faxem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczyny zasadnych reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez załatwienie świadczeń zastępczych. Nie zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej w trakcie trwania imprezy powoduje uniemożliwienie naprawienia szkody przez Biuro. Biuro nie odpowiada za realizację imprez fakultatywnych nabywanych przez Uczestnika dodatkowo za granicą u innego organizatora turystyki.
2. Reklamacje dotyczące realizacji imprezy turystycznej będącej przedmiotem niniejszej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy. Reklamacje zostaną rozpatrzone w ciągu 30 dni od daty ich otrzymania.
3. Biuro jest zobowiązane do dokonania zwrotu Uczestnikowi wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi, w przypadku gdy Uczestnik nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości. Otrzymanie przez Uczestnika świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Uczestnika do pokrycia różnicy wartości, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenia zastępcze o wyższej wartości zostały Uczestnikowi wydane na jego żądanie. Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń.
4. Wszelkie odszkodowania są przyznawane wyłącznie na podstawie uzasadnionej i udokumentowanej szkody, powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Biuro.
5. W przypadku zakupu imprezy typu „last minute" (oferta specjalna) sprzedawanej po cenach niższych niż w ofertach, możliwe są odstępstwa od informacji zawartych w katalogach, ofertach, broszurach. Odstępstwa te zostaną określone w umowie-zgłoszeniu.

IX. IMPREZY LOTNICZE

1. Biuro wprowadza limit bagażu na wyjazdy lotnicze: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg oraz 1 sztuka bagażu zasadniczego o wadze do 20 kg . Dzieci do lat 2 nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu.
2. Biuro informuje, że pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na przeloty. Uczestnik powinien podczas planowania urlopu wziąć pod uwagę możliwość opóźnień w lotach czarterowych.
3. Reklamacje dotyczące przelotów, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami dostosowanymi do praw narodowych oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami Pasażer ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej.
4. Szkody w bagażu powstałe podczas przewozów lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio po ich stwierdzeniu z wykorzystaniem do tego celu formularza danych linii lotniczych.
5. Każdy Uczestnik imprezy lotniczej zobowiązany jest do potwierdzenia godziny zbiórki na 2 dni przed planowanym odlotem.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zbyt późne wstawienie się Klienta do odprawy, która rozpoczyna się najczęściej na 2 godziny, a kończy na około 45 minut przed planowaną godziną odlotu.
7. W trakcie przelotu nie towarzyszy grupie przedstawiciel Organizatora.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest 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 lub uniknąć albo było wynikiem działania siły wyższej.
2. W sprawach nie uregulowanych w/w warunkami stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych oraz przepisy o ochronie konsumenta. Wszystkie sprawy sporne wynikające z tytułu realizacji umowy strony będą próbowały rozstrzygać polubownie, a w razie braku porozumienia będą mieć zastosowanie przepisy Kodeksu Postępowania Cywilnego.

Biuro Podróży MARCO jako administrator danych osobowych oświadcza, że dane zawarte w umowie-zgłoszeniu zostały zebrane w celach statystycznych, archiwalnych, przesyłania materiałów promocyjnych i informacyjnych. Klientowi przysługuje prawo do nie wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych.