

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY „MARCO” W ROKU 2012

I. ZASADY OGÓLNE

- 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.
- Umowa-zgłoszenie, oferta lub program imprezy oraz niniejsze warunki uczestnictwa stanowią integralną część umowy o udział w imprezie.
- 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.
- B. P. MARCO zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi ofertą i przyjętym w formie umowy-zgłoszenia zamówieniem Klienta.
- Domniemywa się, że Zamawiający jest upoważniony do reprezentowania osób, które objął zamówieniem oraz podpisanie w ich imieniu umowy-zgłoszenia.
- Miejsca w autokarze są przydzielane przez Organizatora wg kolejności zgłoszeń oraz wpłaty zaliczki.
- 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.
- 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.
- Po podpisaniu umowy-zgłoszenia i wpłaceniu zaliczki uzyskanie dodatkowych zniżek nie jest możliwe.
- 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).
- 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.
- W opisach obiektów zamieszczonych w katalogu Organizator podaje ich kategoryzację zgodnie z przepisami kraju pobytu.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI

- W chwili zapisu każdy Klient wpłaca zaliczkę w wysokości określonej przez Biuro, nie mniejszą niż 30% wartości imprezy.
- Pozostała należność winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy lub w terminie określonym na umowie-zgłoszeniu.
- Jeżeli Klient zapisuje się na imprezę w terminie krótszym niż 30 dni, powinien wpłacić całkowitą kwotę.
- 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

- 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.
- Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać 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 bezwzględnym 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.
- Otrzymał 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

- Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową o numerze M 217193 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 informacja udziela Marszałek Województwa Śląskiego w Katowicach.
- 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.
- 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 podróży (3,6 % ceny imprezy turystycznej).
- Ogólne warunki ubezpieczenia są dostępne w Biurze MARCO oraz u agentów sprzedających ofertę Organizatora. Klient powinien się z nimi zapoznać przed podpisaniem niniejszej umowy.
- Zawierając umowę Klient wyraża zgodę na zwolnienie leżących lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienie Signal Iduna Polska S.A. dokumentacji z leczenia.
- Zawierając umowę Klient deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwi udział w imprezie pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności B. P. MARCO z powodu uszczerbku na zdrowiu lub zgonu spowodowanego nieprawdziwym oświadczeniem.
- Ubezpieczeniem nie są objęte koszty leczenia oraz inne koszty powstałe w przypadku następstw chorób przewlekłych. W takim przypadku należy dokupić dodatkowe ubezpieczenie.
- Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Uczestnika w towarzystwie ubezpieczeniowym.

V. ODWOŁANIE IMPREZY

- 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.
- 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 przysługują odszkodowanie, a jedynie zwrot wpłaconej kwoty. O odwołaniu imprezy Biuro zawiadamia Uczestnika w formie pisemnej.
- Od kwot zwracanych przez B. P. MARCO nie przysługują odsetki oraz rekompensaty z tytułu utraty siły nabywczej pieniądza.

VI. OBOWIĄZKI KLIENTA

- 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.
- Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za wyrządzenie szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, hotelu i zobowiązuje się do ich naprawienia.
- 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 wyniku.

VII. REZYGNACJA Z IMPREZY

- Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie bez podania przyczyn, składając oświadczenie pisemne.
- W przypadku rezygnacji z imprezy Uczestnik ponosi następujące koszty:
 - do 31 dni przed wyjazdem potrącana jest opłata manipulacyjna w wysokości 100 PLN / os.
 - między 30 a 15 dniem przed wyjazdem potrącana jest do 30% ceny planowanej
 - między 14 a 7 dniem przed wyjazdem potrącana jest do 50% ceny planowanej
 - w terminie krótszym niż 7 dni przed wyjazdem potrącana jest do 80% ceny planowanej ale nie większe niż faktycznie poniesione koszty przez Organizatora.
- 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.
- 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.
- 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

- 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 przyczynę 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.
- 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.
- 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. Otrzymał 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 przysługują rekompensaty w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń.
- Wszelkie odszkodowania są przyznawane wyłącznie na podstawie uzasadnionej i udokumentowanej szkody, powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Biuro.
- 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

- 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.
- 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.
- 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.
- Szkody w bagażu powstałe podczas przewozów lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio po ich stwierdzeniu z wykorzystaniem do tego celu formularza danych linii lotniczych.
- Każdy Uczestnik imprezy lotniczej zobowiązany jest do potwierdzenia godziny zbiórki na 2 dni przed planowaną odlotem.
- 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.
- W trakcie przelotu nie towarzyszy grupie przedstawiciel Organizatora.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 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.
- 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 rozstrzygnąć polubownie, a w razie braku porozumienia będą mieć zastosowanie przepisy Kodeksu Postępowania Cywilnego.