

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BEST REISEN GROUP Sp. z o. o. ważne od 26 października 2011 r.

Wpis do rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego nr 1057, nr NIP 521 35 31 497

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Best Reisen Group Sp. z o. o. (zwane dalej „Warunkami uczestnictwa”) stanowią integralną część Umowy, chyba że umowa będzie stanowiła inaczej.

2. Best Reisen Group Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (03-938), ul. Zwycięzców 28 lok. 32, NIP 521 35 31 497, REGON 141905602, wpisana do rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod nr 1057, jest organizatorem turystyki i pośrednikiem turystycznym w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity - Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem umowy w imprezie organizowanej przez Best Reisen Group Sp. o. o. (zwaną dalej „Organizatorem”) jej uczestnicy winni zapoznać się z ofertą, niniejszymi Warunkami uczestnictwa oraz Warunkami ubezpieczenia. Jeżeli umowa nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w ww. informacjach stają się elementem umowy.

2. Integralną część Umowy stanowią: Oferta, Zgłoszenie-Rezerwacja udziału w imprezach Best Reisen Group Sp. z o. o. (zwane dalej „Formularzem Zgłoszeniowym”), Potwierdzenie Rezerwacji – Umowa udziału w imprezach Best Reisen Group Sp. z o. o. (zwane dalej „Umową”), Warunki Uczestnictwa w imprezach Best Reisen Group sp. z o. o., aktualny katalog wydany przez Best Reisen Group Sp. z o. o. oraz Warunki ubezpieczenia AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

3. Klient podpisujący Umowę (zwany dalej „Pełnomocnikiem”) w imieniu i na rzecz osób trzecich oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy oraz dokonywania wszelkich innych czynności, które okażą się konieczne w związku z realizacją tej Umowy. W przypadku dokonywania zmian w podpisanej Umowie osoba podpisująca zmianę Umowy oświadcza, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa, które nie zostało odwołane. Pełnomocnik oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w formularzu zgłoszeniowym nastąpiło po zapoznaniu się tychże osób z dokumentami wchodzącymi w skład umowy i że akceptują ich treść.

4. Integralną częścią umowy w imprezach organizowanych przez B.P. Best Reisen Group Sp. z o. o. są również wszelkie zmiany informacji zawartych w katalogach Organizatora, aktualizowane na jego stronie internetowej www.bestreisengroup.pl. Uaktualnioną informację w formie papierowej otrzymuje Pełnomocnik przy podpisywaniu umowy.

5. Wszelkie zmiany i ewentualne rezygnacje z udziału w imprezie mogą zostać zgłoszone wyłącznie przez Pełnomocnika, który ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie warunków umowy przez pozostałych uczestników.

6. W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej zwrot wpłat po zastosowaniu potrąceń, o których mowa w rozdziale VII niniejszych Warunków uczestnictwa, przekazywany jest Pełnomocnikowi, jako osobie, która podpisała umowę.

7. Jeśli w imprezie uczestniczy osoba niepełnoletnia Formularz Zgłoszeniowy podpisuje jej ustawowy opiekun, jeżeli towarzyszy jej w imprezie.

8. Zobowiązania wynikające z zawartej umowy obejmują zarówno podpisującego Pełnomocnika, jak i osobę na rzecz której umowa została przez niego zawarta.

9. Organizator przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielania Klientom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli RP, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa na zasadach określonych w rozdziale VII niniejszych Warunków. Ponadto każdy Uczestnik imprezy zobowiązany jest do przestrzegania paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, z którego podróżuje, i do którego wyjeżdża.

10. Organizator w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania podpisanego Formularza Zgłoszeniowego ma prawo odstąpienia od realizacji zgłoszenia bez podania przyczyn.

11. Organizator uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych w celu wywiązania się z umowy oraz do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem umowy i przed rozpoczęciem świadczeń, a także w celach archiwalnych i statystycznych. Klientowi przysługuje prawo wglądu do swych danych osobowych oraz ich ewentualnego poprawiania.

12. Uczestnik ma obowiązek poinformowania Organizatora o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu. Informacje te muszą być przekazane do Best Reisen Group Sp. z o. o. najpóźniej dwa dni przed odlotem liniami czarterowymi. W przypadku przelotów rejsowych zgłoszone zmiany są rozpatrywane indywidualnie. Odpowiedzialność za konsekwencje zmian i wszelkie koszty z tym związane ponosi Klient.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. W dniu podpisania umowy Klient zobowiązany jest:

- dokonać wpłaty zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy – w przypadku wylotów czarterowych,
- dokonać wpłaty kwoty w wysokości nie mniejszej niż cena biletu lotniczego – w przypadku wylotów rejsowych.

2. Wpłaty pozostałej należności należy dokonać w terminie nie późniejszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. Brak ostatecznej wpłaty w tym terminie oznacza odstąpienie Klienta od uczestnictwa w imprezie turystycznej na zasadach określonych w rozdz. VII niniejszych warunków.

3. Przy podpisywaniu Umowy na wyjazd w terminie krótszym niż 21 dni od daty rozpoczęcia imprezy wymagana jest wpłata pełnej należności w dniu podpisania umowy.

IV. ZMIANA ISTOTNYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH LUB ODWOŁANIE IMPREZY

1. Organizator zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Klienta o wszelkich istotnych zmianach warunków umowy, z zastrzeżeniem pkt. 4, wynikłych z przyczyn od niego niezależnych. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:

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

2. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 1, odstępuje od umowy lub Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient 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.

3. W przypadkach określonych w pkt. 2 Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie nastąpiło z powodu:

- zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna, tj. 80 osób na przelot czarterowy w danym terminie, a Organizator powiadomił Klienta o odwołaniu imprezy turystycznej nie później niż na 7 dni przed jej planowanym rozpoczęciem, albo
- bjsiły wyższej.

4. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyższeniu jedynie w przypadku udokumentowania przez Organizatora jednej z następujących okoliczności:

- a) wzrostu kosztów transportu,
- b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- c) wzrostu kursu walut w okresie do 21 dni przed datą wyjazdu.

V. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW UCZESTNIKA ORAZ DOKONYWANIE ZMIAN W UMOWIE IMPREZY PRZEZ KLENTA

1. Klient ma prawo 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 przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie do 2 dni przed rozpoczęciem imprezy z przelotem czarterowym. W przypadku przelotów rejsowych zgłoszone zmiany są rozpatrywane indywidualnie.
3. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
4. Klient ma również prawo wnioskować o zmianę terminu imprezy lub hotelu. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę terminu lub zakwaterowania w przypadku braku wolnych miejsc. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba że złoży on oświadczenie od odstąpieniu od Umowy, a wówczas stosuje się potrącenia zgodnie z rozdziałem VII niniejszych Warunków.
5. Wszelkich zmian dokonuje się na podstawie pisemnego oświadczenia.
6. Koszty związane z konsekwencją zmian, o których mowa w pkt. 1, 2 i 4 ponosi Klient.

VI. REALIZACJA IMPREZY

1. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazań i zaleceń pracowników i przedstawicieli Organizatora dotyczących realizacji oferty.
2. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu – dniem zakończenia imprezy turystycznej. Należy liczyć się z tym, że loty mogą odbywać się w późnych godzinach wieczornych i nocnych lub wczesnych godzinach rannych.
3. Organizator odpowiada za przekazanie Klientowi podstawowych dokumentów warunkujących właściwą realizację imprezy turystycznej. Godzina zbiórki na lotnisku wyznaczona jest zawsze na dwie godziny przed odlotem. Do podstawowych dokumentów należą: bilety lotnicze, voucher hotelowy, karta z numerem polisy ubezpieczeniowej upoważniającej do objęcia ochrony ubezpieczeniowej wraz z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia „AXA Travel Kontynenty” AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
4. Zakwaterowanie i opuszczenie pokoju hotelowego następuje w godzinach odpowiadających dobie hotelowej w danym obiekcie, chyba że Umowa stanowi inaczej.
5. Rodzaj i kategoria obiektu zakwaterowania podawana jest według przepisów kraju pobytu.
6. Podczas pobytu w Tunezji i Egipcie Klient korzysta z usług polskojęzycznego rezydenta/pilota.
7. W sytuacji, gdy bagaż zostanie zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem, Uczestnik jest bezwzględnie zobowiązany do złożenia formularza zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi na lotnisku. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń. Ponadto utratę bądź zaginięcie bagażu należy zgłosić miejscowemu przedstawicielowi Organizatora, jako odpowiedzialnemu za realizację imprezy.
8. Sprzęt sportowy i bagaż specjalny należy zgłosić przewoźnikowi lotniczemu za dodatkową opłatą minimum tydzień przed odlotem. Istnieje możliwość ubezpieczenia takiego sprzętu. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt Klienta.

VII. REZYGNACJA KLIENTA Z UCZESTNICTWA W IMPREZIE.

1. Klient może w każdym czasie odstąpić od zawartej Umowy składając pisemne oświadczenie o odstąpieniu, osobiście lub listem poleconym.
2. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień złożenia stosownego oświadczenia przez Klienta Organizatorowi lub jego Agentowi lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia nadanego drogą pocztową lub kurierską.
3. W przypadku gdy Klient odstąpił od Umowy lub nie rozpoczął podróży z przyczyn nie leżących po stronie Best Reisen Group Sp. z o. o., Organizator może żądać od Klienta wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady w następującej wysokości:
 - do 20% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy (dzień odlotu),
 - do 30% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 29-23 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - do 40% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 22 -16 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - do 60% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 15-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - do 75% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 8-3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - do 90% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 2-1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy oraz w dniu rozpoczęcia imprezy.Przy wylotach samolotem rejsowym o ostatecznej kwocie decydują koszty poniesione przez Organizatora zgodnie ze specyfikacją danego przewoźnika lotniczego.
4. Po zakończeniu imprezy turystycznej Organizator zweryfikuje powyższe potrącenia, odwołując się do faktycznie poniesionych i udokumentowanych kosztów przygotowań i nakładów poczynionych w celu wywiązania się z umów, a ewentualną różnicę zwróci Klientowi, w terminie 7 dni od zakończenia imprezy.

VIII. UBEZPIECZENIE KLIENTÓW ORAZ ZABEZPIECZENIE FINANSOWE ORGANIZATORA

1. W cenie imprezy klientki B. P. Best Reisen Group Sp. z o. o. ubezpieczeni są na podstawie polisy generalnej (nr 00.801.890 w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w zakresie:
 - a) kosztów leczenia, ratownictwa oraz transportu, obejmujących również ochroną Ubezpieczonego w zakresie następstw chorób przewlekłych (KL 20000 EURO przy wyjazdach do Egiptu i Tunezji oraz KL 30000 EURO w przypadku pozostałych kierunków) z zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego niezwiązanego z pobytem w placówce medycznej dłużej niż 24 godziny pokrywane są do wysokości 1000 EURO, ubezpieczenie kosztów ratownictwa wynosi maksymalnie 5000 EURO, Assistance – pomoc w przypadku choroby lub nieszczęśliwego wypadku, następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW – suma ubezpieczenia 2000 EURO z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu i 1000 EURO z tytułu śmierci),
 - b) utraty/uszkodzenia bagażu (BG – suma ubezpieczenia 200 EURO); udział własny ubezpieczonego wynosi 200 PLN.
2. Istnieje możliwość nabycia dodatkowego ubezpieczenia na sumę wyższą niż w/w. oraz podwyższenia składki w przypadku uprawiania turystyki kwalifikowanej, sportów wysokiego ryzyka i ekstremalnych. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia dodatkowego dostępną u Organizatora lub Agentka, a także niezależnie, w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.
3. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Pomocy pod numerem telefonu +48 22 575 90 80.
4. Poszkodowany, przed interwencją lekarską, musi zgłosić problem telefonicznie (o ile jego stan zdrowia na to pozwala), pod numerem telefonu +48 22 575 90 80.

5. W związku z umową ubezpieczeniową Best Reisen Group Sp. z o. o. ma obowiązek zwrócenia uwagi Klientowi na ciążące na nim obowiązki:

- a) udostępnienia na prośbę AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. dokumentacji z przebiegu leczenia,
 - b) zwolnienia lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,
 - c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w razie wystąpienia szkody.
6. Klient wyraża zgodę na przekazanie przez Best Reisen Group Sp. z o. o. do AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. danych osobowych swoich i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych.
7. Ponadto Organizator zachęca do zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży, które musi być zawarte najpóźniej w terminie 24 godzin od momentu podpisania umowy, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – wówczas zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji może być dokonane najpóźniej w dniu rezerwacji podróży. Koszt polisy wg oferty AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. wynosi 3 % ostatecznej wartości imprezy. Suma ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (RG) jest nie większa niż 4000 Euro. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się na stronie internetowej www.bestreisengroup.pl.
8. Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, wystawioną przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. do 28 czerwca 2013 r.
9. Gwarancja ubezpieczeniowa nr 00.801.890, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, obejmuje ryzyka:
- a) pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu,
 - b) zwrotu wpłat wniesionych przez klientów tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie organizatora turystyki oraz osób które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, c) zwrotu części wpłat wniesionych przez klientów tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki. W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z urzędem Marszałka Województwa Mazowieckiego, beneficjenta Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. +48 22 597 95 01, +48 22 597 95 41, fax +48 22 597 95 42. Następnie Marszałek uruchamia środki finansowe zgodnie z umową gwarancji. W pierwszej kolejności pokrywane są koszty powrotu klientów do kraju. Zgłoszenie pozostałych roszczeń odbywa się w ciągu 180 dni od dnia wygaśnięcia gwarancji ubezpieczeniowej.
10. Górną granicą odpowiedzialności ubezpieczyciela/gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest kwota 614 854,72 zł.

IX. ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE

1. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tejże imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze nie obciążając Klienta dodatkowymi kosztami. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny tejże imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy - Organizator jest zobowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych, niż określonych w umowie. Klient ma prawo w tym przypadku żądać naprawienia szkody z tytułu niewykonania umowy.
2. 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.
3. W przypadku niewykonania świadczenia zastępczego Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:
 - a) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
 - b) siłą wyższą.

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ZA NIETYTUŁOWE WYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE IMPREZY, REKLAMACJE.

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych spowodowane jest:
 - a) działaniem lub zaniechaniem klienta,
 - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
 - c) siłą wyższą
2. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.
3. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy względem każdego Klienta, przy czym ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.
4. W przypadku stwierdzenia wadliwości świadczonych usług w stosunku do umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz pilota lub rezydenta, a w przypadku braku możliwości poinformowania pracownika Organizatora jego biuro w kraju lub Agenta, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.
5. Jeżeli stwierdzone uchybienia nie zostaną natychmiast usunięte Klient winien przedłożyć pilotowi lub rezydentowi pisemne, dla celów dowodowych, zawiadomienie zawierające wskazanie tych uchybień lub reklamację zawierającą wskazanie uchybień w sposobie wykonania umowy oraz żądanie z tego tytułu.
6. Pilot lub rezydent potwierdza Klientowi przyjęcie dokumentów, o których mowa w pkt. 4, ustosunkowując się do wniesionych zarzutów oraz przedstawiając działania podjęte do ich usunięcia, a następnie przesyła je do Organizatora. Ww. pracownik nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
7. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt. 2, Klient ma prawo zgłosić reklamację imprezy do Organizatora (lub jego Agenta) w kraju w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy.
8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator szczegółowo uzasadnia klientowi przyczyny odmowy.
9. Best Reisen Group Sp. z o.o. ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w kraju, a w razie reklamacji złożonej w trakcie imprezy w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Brak otrzymania przez Klienta odpowiedzi w powyższych terminach należy traktować jako uznanie przez Organizatora reklamacji za uzasadnioną.
10. Organizator dokona przekazania uznanych przez siebie roszczeń reklamacyjnych w ciągu 7 dni od daty wyrażenia zgody na nie przez Klienta.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o usługach turystycznych, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
2. Spory mogące wynikać w trakcie realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.