

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ ORKA TRAVEL SP. Z O.O.

Obowiązujące od dnia 31.03.2011 roku.

Szanowni Państwo,

Zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o dokładne i uważne zapoznanie się ze szczegółowymi Warunkami Imprez Turystycznych ORKA TRAVEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-131 ) przy ul. Grzybowskię 2, lok 11. Zawarcie umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej jest traktowane przez nas jako Państwa pełna akceptacja zaprezentowanych Warunków Imprez Turystycznych, które przekazane zostały Państwu w biurze podróży przed podpisaniem umowy. Warunki Imprez Turystycznych dotyczą imprez turystycznych, których organizatorem jest ORKA TRAVEL Sp. z o.o. (nazwane dalej Organizatorem).

## 1. Zawarcie Umowy

1.1 Przez zgłoszenie dokonane na podstawie informacji zawartych w naszych ofertach publikowanych w katalogu jak i na stronie [www.orkatravel.pl](http://www.orkatravel.pl) oraz za pośrednictwem autoryzowanych biur podróży, występują Państwo z wiążącą ofertą zawarcia umowy dotyczącej świadczenia usług turystycznych z Organizatorem. Umowa jest zawierana w formie pisemnej na druku organizatora „UMOWA- ZGŁOSZENIE O ŚWIADCZENIU USŁUG TURYSTYCZNYCH” (Zgłoszenie). Umowa dochodzi do skutku na warunkach zawartych w Zgłoszeniu (z zastrzeżeniem pkt. 1.2), po podpisaniu umowy przez Zgłaszającego, potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia przez ekspedienta (w przypadku obsługi w biurze podróży) oraz przydzieleniu przez Organizatora numeru rezerwacji. Biura podróży występują tylko w roli agenta turystycznego.

1.2 W przypadku, gdy któreś ze świadczeń zawartych w Zgłoszeniu nie może być zrealizowane na warunkach określonych w treści Zgłoszenia, Organizator ma obowiązek wystąpienia w terminie do 7 dni roboczych od przyjęcia Zgłoszenia o zgodę Zgłaszającego na zmianę warunków umowy. Umowa na nowych warunkach dochodzi do skutku, po uzyskaniu zgody Zgłaszającego, co może nastąpić również poprzez zapłatę. Brak zgody Zgłaszającego na nowe warunki oznacza rozwiązanie umowy bez konsekwencji dla jej stron.

1.3 Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tych że uczestników. W przypadku osoby niepełnoletniej Umowę podpisuje jej prawny opiekun.

1.4 Osoba upoważniona, o której mowa powyżej, oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w zamówieniu zbiorowym poprzez podanie ich danych osobowych przy podpisywaniu Umowy, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami uczestnictwa, Ważnymi informacjami dodatkowymi, Informacjami o warunkach ubezpieczenia oraz ramowym programem imprezy stosownie do postanowień i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w imprezie, stosownie do art. 393 § 2 kodeksu cywilnego.

## 2. Dokonanie zapłaty za imprezę

2.1 Przy zawarciu umowy Klient dokonuje wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej. Zaliczka wynosi 30% wartości imprezy. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.

2.2 Zapłata za zawarte, za pośrednictwem Organizatora, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki.

2.3 Po dokonaniu pełnej zapłaty za imprezę turystyczną, biuro podróży informuje Klienta o możliwości odbioru dokumentów na okno 4 dni przed wyjazdem. Przy rezerwacjach dokonanych w terminie 7 dni przed planowanym rozpoczęciem imprezy biuro podróży przekazuje Klientom informacje o czasie i miejscu odbioru dokumentów podróży.

2.4 Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w punkcie 2.1 terminie, umowa może być rozwiązana z dniem gdy do rozpoczęcia imprezy pozostaje 28 dni. W takim przypadku Organizator obciąża Klienta fak-

tycznie poniesionymi kosztami jakie poniesie na rzecz danej rezerwacji. Koszty rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, wysokości i na zasady są określone w punkcie 5.2 Warunków Imprez Turystycznych.

2.5 Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do Organizatora. Organizator zawarł, zgodnie z art. 10 Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku, Umowę Ubezpieczenia Gwarancji Dla Naszych Klientów z AXA S.A siedzibą w Warszawie. Potwierdzeniem zawarcia tej umowy jest Certyfikat gwarancyjny.

## 2.6

Oplaty za imprezy szytych na miarę, które składają się z kilku usług turystycznych( przelotu, zakwaterowania, transferów i ubezpieczenia)pobierane są w następujący sposób: rezerwacji biletów dokonujemy na samolotach liniowych regularnych liniach, gdzie bilet lotniczy musi być wykupiony i opłacony w 100 % przy rezerwacji. Od razu jest wysyłany do klienta.

Pozostałe usługi typu hotele, transfery, ubezpieczenie wymagają wpłaty 30 % wartości świadczenia w momencie rezerwacji i pozostała kwota dopłaty obowiązuje na 30 dni przed wylotem.

## 3. Świadczenia, ceny

3.1 Zakres i warunki świadczenia usług objętych umową są określone wiążąco poprzez opis w naszych katalogach i ofertach publikowanych na stronie [www.orkatravel.pl](http://www.orkatravel.pl). Dla imprez lotniczych informacje dotyczące rozkładów lotów przekazywane są w formie wydruku aktualnego rozkładu z systemu rezerwacyjnego Organizatora. Stają się one w ten sposób integralną częścią Umowy, o ile nie stanowi ona wyraźnie inaczej lub do imprezy stosuje się warunki szczególne uzgodnione przez strony Umowy i umieszczone w innym dokumencie.

3.3 Podróż Państwa zaczyna się i kończy zgodnie z zamówionym przez Państwa czasem pobytu według opisanych w katalogach terminów wyjazdu i powrotu. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia, data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy przeznaczony jest na przeloty.

3.4 Podpisując Zgłoszenie zgłaszający oświadcza, że zapoznał się i przyjmuje do wiadomości i wykonania informacje dotyczące imprezy turystycznej objętej Zgłoszeniem, w tym ze wszelkimi zawartymi tam uwagami, zastrzeżeniami, radami, wskazówkami, które należy wziąć pod uwagę biorąc udział w imprezie turystycznej oraz że został poinformowany przez biuro podróży przyjmujące Zgłoszenie o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie. Oświadcza również, że zapoznał się z przepisami linii lotniczej obsługującej dany rejs w szczególności zwrócił uwagę na punkty określające zasady bezpieczeństwa dla podróżujących kobiet w ciąży, osobę ze złamaniami ( podróżujących z gipsem) itp.

3.5 Bilet lotniczy, albo inny bilet upoważniający do przejazdu, jest ważny tylko dla określonych w nim okresów i dni podróży. Jeżeli życzą sobie Państwo jakichkolwiek zmian, postaramy się o zapewnienie Państwu zastępczego środka transportu. W tej sytuacji zostaną Państwo obciążeni kosztami wyżej wymienionych zmian.

3.6 Organizator stara się w miarę możliwości uwzględnić pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w katalogu, jak np. pokoje obok siebie, piętro lub konkretny numer

pokoju itp. Zastrzega się jednak, iż brak realizacji takiego szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora. Organizator jednocześnie oświadcza, iż biura podróży pośredniczące w zawarciu umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej nie mają prawa do składania jakichkolwiek wiążących zapewnień i obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w katalogu Organizatora, bez pisemnego potwierdzenia takiej okoliczności przez Organizatora.

3.7 Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, cena imprezy turystycznej obejmuje zapłatę za środek transportu, wyżywienie, zakwaterowanie i opiekę lokalnego przedstawiciela Organizatora w zakresie i na warunkach wymienionych w katalogach oraz Zgłoszeniu. Cena nie obejmuje należności, podatków i opłat nie wymienionych w katalogach lub wynikających z dodatkowych wymagań uczestników lub wynikających ze stosownych przepisów, aktów, zarządzeń właściwych władz lub innych organów związanych z organizacją imprezy turystycznej.

3.8 Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, ceny za nocleg jednej osoby dotyczą miejsca w 2-osobowym pokoju zamówionej kategorii. Nie jest możliwa rezerwacja jednego miejsca w pokoju 2-osobowym przez osobę dorosłą, której towarzyszy dziecko poniżej lat dwunastu.

3.9 Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się prze- ważnie o godzinie 16.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 10.00 czasu lokalnego. Doba hotelowa zawsze kończy się śniadaniem. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z tego posiłku może być ograniczona w związku z rzeczywistą godziną powrotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Klient powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. Zasadę tę stosuje się także w przypadku, gdy podróż powrotna rozpoczyna się później niż o godzinie 24.00 czasu lokalnego. W takim przypadku Klient powinien pozostawić swe bagaże w przeznaczonym do tego specjalnie miejscu.

## 4. Zmiany świadczeń i cen

4.1 Zmiany lub uzupełnienia poszczególnych usług dokonane przez nas w stosunku do informacji zawartych w katalogach, Zgłoszeniu- Umowie są dopuszczalne po zawarciu Umowy o ile są niezbędne, nie są znaczące i o ile podstawowa forma imprezy turystycznej zostaje zachowana. Ewentualne roszczenia na podstawie rękojmi nie wygasają, jeżeli zmienione świadczenia są wadliwe. Prosimy, by Państwo koniecznie dowiedzieli się u naszego przedstawiciela nie później, niż 24 godziny i nie wcześniej niż 48 godzin przed odlotem czy jazdą powrotną o dokładny czas odlotu czy odjazdu.

4.2 Biuro podróży zastrzega sobie prawo do zmiany w trakcie trwania sezonu charterowego – linii lotniczej, która obsługuje znajdującą się w ofercie organizatora trasy lotów.

4.3 Jeżeli data zawarcia umowy i ustaloną datę rozpoczęcia podróży dzieli ponad 2 dni, to istnieje możliwość zmiany ceny podróży po zawarciu Umowy, z powodu wzrostu kosztów transportu lub cel, podatków lub opłat za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe, w portach morskich lub lotniczych lub z powodu wzrostu kursów walut. Osoba podpisująca Zgłoszenie zostanie zawiadomiona o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej powstania, a najpóźniej do 21-go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać zmieniona.

4.4 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy

najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem, w szczególności w przypadku braku liczby uczestników wymaganej dla zorganizowania imprezy, a w każdym czasie z powodu działania siły wyższej. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania przez Organizatora jakichkolwiek potrąceń. Minimalna liczba uczestników dla imprez wynosi 80 % planowanej liczby uczestników danej imprezy. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt 4.3, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę na zasadach określonych w pkt 4.4. Klient ma prawo, według swego wyboru: a. w przypadku odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od Klienta uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wpłat, c. Klientowi nie przysługuje prawo żądania odszkodowania za niewykonanie Umowy, w przypadku odwołania imprezy przez Organizatora z powodu działania siły wyższej lub braku wymaganej do zorganizowania imprezy liczby uczestników.

## 5. Rezygnacja ze strony uczestnika, zmiana rezerwacji, osoby zastępczej

5.1 Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klienti mają możliwość zrezygnowania z imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej, Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej, w miejscu, w którym została zawarta umowa. Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do biura podróży, w którym została zawarta umowa.

5.2 W przypadku rezygnacji Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (jak np. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niemożność otrzymania urlopu) Organizator, ma prawo obciążyć Klienta faktycznymi kosztami, jakie poniesie w związku z rezygnacją Klienta z imprezy. Oszacowanie faktycznych poniesionych kosztów można wyznaczyć najpóźniej na dzień po planowanym wyjeździe, z którego rezygnuje. Organizator dokona potrąceń od osoby, w celu pokrycia kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z przygotowaniem imprezy, w wysokości faktycznie poniesionych kosztów. a. na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu potrąca się nie mniej niż: 100 zł od osoby, b. w terminie 44-31 dni przed datą wyjazdu potrąca się nie mniej niż 40% ceny imprezy, c. w terminie 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się nie mniej niż 50% ceny imprezy, d. w terminie 20-8 dni przed datą wyjazdu potrąca się nie mniej niż 80% ceny imprezy, e. w terminie 7-1 dnia przed datą wyjazdu oraz w dniu wyjazdu potrąca się nie mniej niż 90% ceny imprezy. Wysokości wskazanych wyżej potrąceń są kosztami szacunkowymi, ustalonymi w oparciu o standardowe koszty imprezy. W razie zaistnienia różnicy pomiędzy kwotą potrącenia a kosztami rzeczywście poniesionymi przez Organizatora, Organizator dokona w oparciu o własną dokumentację weryfikacji kosztów rzeczywście poniesionych w indywidualnym przypadku oraz zwrotu stosownej kwoty. Zwrotu różnicy dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.

5.3 Klient ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawil się punktualnie na lotnisku lub miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym w dokumentach imprezy turystycznej lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy. O ile Klient nie poinformował Organizatora o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem zobowiązany jest przekazać do Organizatora informację o tym, iż w imprezie takiej nie uczestniczy, najpóźniej do końca dnia, w którym impreza turystyczna się rozpoczęła.

5.4 Prosimy, by powiadamiali Państwo swoje biuro podróży o zamierzonych zmianach z powołaniem się na numer rezerwacji. Jeżeli po zarezerwowaniu dokonują Państwo zmian dotyczących np. terminu podróży, celu podróży, zakwaterowania, rodzaju środka transportu, portu lotniczego lub dworca kolejowego, z którego podróż ma się rozpocząć, to pobieremy za każdą zmianą dotyczącą imprezy lotniczej i imprezy z dojazdem własnym opłatę transakcyjną w wysokości 100 PLN od osoby.

5.5 Jeżeli w miejsce zarezerwowane dla określonego uczestnika wskazać Państwo inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, jesteśmy upoważnieni do domagania się uiszczenia faktycznie poniesionych z tego tytułu kosztów dodatkowych w wysokości do 100 PLN od osoby.

## 6. Zniżki

Wysokość zniżek dla dzieci jest określana każdorazowo indywidualnie i ściśle zależna jest od wieku dziecka. Do

uzyskania zniżki przyjmuje się wiek dziecka z dnia ukończenia imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji jest zobowiązana do podania wieku dzieci biorących udział w imprezie. Niezależnie Organizator ma prawo sprawdzić wiek dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku dziecka z podanym w rezerwacji Organizator ma prawo naliczyć cenę imprezy zgodnie z rzeczywistym wiekiem dziecka.

## 7. Obowiązki Klienta - Rękojmia

7.1 Jeżeli usługa turystyczna nie jest świadczona albo jest świadczona niezgodnie z umową mogą Państwo żądać usunięcia wad, zwracając się do lokalnego przedstawiciela Organizatora. Jesteśmy wówczas upoważnieni do zaspokojenia Państwa żądania poprzez świadczenie usługi zastępczej o co najmniej równej wartości. Możemy jednak odmówić Państwa żądaniem, jeśli wymagałyby od nas nieopierowanie większych nakładów. Mogą Państwo żądać obniżenia ceny podróży w przypadku, gdy usługi turystyczne nie były świadczone zgodnie z umową, a Państwu, z powodu pozycjonnych na miejscu zastrzeżeń przekazanych naszemu przedstawicielowi i potwierdzonych w protokole zgłoszenia zastrzeżeń, nie można przypisać zawnionego zaniechania. Sporządzenie protokołu nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji. Jeżeli atrakcyjność podróży zostanie poważnie obniżona ze względu na wady podróży i nie zapewnienie Państwu w odpowiednim terminie stosownego usunięcia wad albo ustalenie terminu nie jest potrzebne, bo usunięcie wad nie jest możliwe, lub odmówiono usunięcia wad albo rozwiązanie umowy jest uzasadnione z powodu Państwa szczególnych interesów, mogą Państwo wypowiedzieć umowę w formie pisemnej zgodnie z obowiązującymi przepisami.

7.2 W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych są Państwo zobowiązani do uczynienia w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co przyczyni się do usunięcia przeszkód i pozwoli zminimalizować ewentualnie powstałe szkody. W sytuacji, gdy bagaż Państwa został zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem, muszą Państwo bezwzględnie złożyć formularz zgłoszenia szkód («P. I. R.» przewoźnikowi w miejscu przeznaczonym do tego przez linię lotniczą. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linię lotniczą zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń. W pozostałych przypadkach nasz przedstawiciel powinien zostać poinformowany. Nie przyjmujemy odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie przedmiotów wartościowych, lub pieniędzy, które znajdowały się w bagażu uznanym za utracony. Organizator nie ponosi odpowiedzialności i nie zajmuje się dostarczaniem zagubionych bagaży do Klientów.

7.3 Nasz przedstawiciel nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.

7.4 Klienci wynajmujący mieszkania, apartamenty i domy wakacyjne w przypadku konieczności zgłoszenia reklamacji, winni kierować je bezpośrednio, do podanej w dokumentach podróży, osoby kontaktowej. W przypadku bezskutecznej interwencji należy kontaktować się z Organizatorem bezpośrednio.

7.5 Jeśli uczestnik imprezy, wyłącznie z własnej winy, zaniecha powiadomienia o okolicznościach utrudniających lub uniemożliwiających wykonanie umowy, traci on prawo do występowania z roszczeniem z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Organizatora.

7.6 Oczekiwaniem Organizatora jest to, iż Klienci będą współdziałać z organizatorem turystyki tak aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą umową. W związku z tym współdziałanie winno wyrażać się poprzez: a. posiadanie ważnego przez cały czas trwania imprezy turystycznej oraz okres 6 miesięcy po jej zakończeniu paszportu, przy uwzględnieniu tego, iż w szczególnych przypadkach okres ten musi być nie krótszy niż 12 miesięcy, b. posiadanie ważnej wizy, c. spełnianie innych podobnych wymogów upoważniających do pobytu w danym państwie na terytorium którego odbywać będzie się impreza turystyczna, d. posiadanie wydanych przez Organizatora dokumentów podróży.

7.7 Klient odpowiada za spełnienie innych wymogów w szczególności zdrowotnych umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników.

7.8 Organizator nie dokonuje zwrotu ceny imprezy ani wartości poszczególnych świadczeń objętych Umową, jeżeli Klient nie uczestniczył w całości lub w części imprezy, czy też

nie wykorzystał w całości lub w części opłaconych świadczeń w czasie imprezy z przyczyn: a. leżących po stronie Klienta, jak np. spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części lub całości imprezy (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami); b. wynikających z decyzji władz państwowych (polskich i innych państw pobytu lub przejazdu), w szczególności decyzji dotyczących cofnięcia z granicy, nie wpuszczenia do kraju pobytu, przejazdu, których nie można było przewidzieć ani uniknąć (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004r., z późniejszymi zmianami); c. za które, na zasadach ogólnych, odpowiadają osoby trzecie, tj. inne niż pracownicy i kooperanci Organizatora, których nie można było przewidzieć ani uniknąć (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r., z późniejszymi zmianami); d. wynikających z działania siły wyższej (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r., z późniejszymi zmianami).

7.9 W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta ustalonego porządku imprezy, w istotny sposób zagrażającego przeprowadzeniu imprezy w sposób odpowiadający Warunkom uczestnictwa lub Umowie z Klientami, Organizator może, bez ponoszenia przez siebie konsekwencji finansowej z tego tytułu rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Klient.

7.10 Klient jest zobowiązany w trakcie trwania imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym Pracowników Organizatora, niezbędnym do przeprowadzenia imprezy zgodnie z Warunkami uczestnictwa lub Umową z Klientami, w szczególności Klient jest zobowiązany do przestrzegania obowiązujących w autokarze Organizatora zakazu palenia wyrobów tytoniowych i nadużywania alkoholu. Niezastosowanie się do powyższych zakazów, może spowodować rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym.

7.11 W przypadku Klientów podróżujących autokarem ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych każdy uczestnik przejazdu ma prawo do bezpłatnego przewozu następującej ilości bagażu: a. podręcznego- jedna sztuka do 5 kg/ osoba, b. zasadniczego- jedna sztuka do 20 kg/osoba w wymiarach nie przekraczających zwyczajowych norm (80 x 60 x 30 cm), c. narty lub deska snowboardowa i buty narciarskie, odpowiednio zabezpieczone do przewozu w ilości 1 para na osobę tylko w przypadku wyjazdów narciarskich.

7.13 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. Opłatę w wysokości 200 zł za dodatkową sztukę bagażu pobiera pilot. Fakt przyjęcia opłaty pilot potwierdza wydając Klientowi pokwitowanie.

7.14 Z przewozu wyłączone są rzeczy, których przewóz jest zabroniony przez przewoźników, w szczególności rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, nie podlegające wywozowi lub wwozowi do danego państwa, których ilość wskazuje na handlowy charakter. Za wszelkie szkody powstałe z tytułu naruszenia tego postanowienia odpowiedzialność ponosi Klient do pełnej wysokości.

## 8. Odpowiedzialność, przedawnienie.

8.1 Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska, w szczególności w Konwencji z dnia 17 grudnia 1962 r. o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych (Dz. U. z 1999 r. Nr 22, poz. 197), w Konwencji z dnia 12 października 1929 r. o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Dz. U. z 1933 r. Nr 8, poz. 49), wraz z Konwencją z dnia 18 września 1961 r. uzupełniającą konwencję warszawską, o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez osobę inną niż przewoźnik umowny (Dz. U. z 1965 r. Nr 25, poz. 167), w Konwencji montrealskiej z dnia 28 maja 1999 roku, która została wdrożona we Wspólnocie Europejskiej Rozporządzeniem (WE) nr 2027/97 (zmienionym rozporządzeniem (WE) nr 889/2002), w Konwencji ateńskiej z dnia 13 grudnia 1974 r. w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu (Dz. U. z 1987 r. Nr 18, poz. 108), w Konwencji z dnia 9 maja 1980 r. o międzynarodowym przewozie kolejowym (COTIF) wraz z załącznikiem A- Przepisy ujednolicone o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (Dz.

U. z 1985 r. Nr 34, poz. 158), zmienioną protokołem oraz poprawkami berneńskimi z dnia 20 grudnia 1990 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 37, poz. 225).

8.2 Jeżeli w ramach podróży lub dodatkowo jest świadczony transport regularnymi liniami lotniczymi i został Państwu wystawiony, przez niezależnego od nas przewoźnika, odpowiedni dokument uprawniający do przejazdu, to świadczymy Państwu usługi transportowe za pośrednictwem przewoźnika, w takim zakresie w jakim to wynika z umowy zawartej z podwykonawcą. W takiej sytuacji nie odpowiadamy samodzielnie za świadczony transport. Ewentualną odpowiedzialność regulują postanowienia zawarte w warunkach usług transportowych podwykonawcy, na co zwrócono Państwu uwagę. Warunki te są dostępne dla Państwa we wszystkich biurach podróży prowadzących sprzedaż imprez organizatora.

8.3 W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami organizator nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych (działa tylko jako pośrednik).

8.4 Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych do dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Klienta, w przypadku, gdy ograniczenie to wynika z zawartych umów międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

8.5 Nasza odpowiedzialność jest wyłączona lub ograniczona, jeśli zgodnie z międzynarodowymi umowami państwowymi lub zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie ww. umów, stosowanych do wykonania świadczenia przez wykonawcę, jego odpowiedzialność również została wyłączona lub ograniczona.

8.6 Wszelkie roszczenia muszą nam Państwo przedstawić pisemnie, w ciągu miesiąca od ustalonego w umowie terminu zakończenia podróży. Możecie to Państwo również uczynić w trakcie pobytu przekazując nam swoje pismo reklamacyjne za pośrednictwem naszego lokalnego przedstawiciela. Po upływie tego terminu mogą Państwo zgłosić nam roszczenia jedynie wówczas, gdy niedotrzymanie terminów nie było przez Państwa zawinione. Termin ten nie obowiązuje w przypadku uszkodzeń, zagubienia bagażu w czasie przelotu.

8.7 Biura podróży nie są uprawnione do odbioru pism reklamacyjnych.

## 9. Podróż samolotem.

9.1 Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy to organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta poprzez biuro podróży, w którym dokonana została rezerwacja. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów.

9.2 Podróże lotnicze Organizatora odbywają się przeważnie jako przeloty nonstop, jednak istnieje możliwość, podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi, lądowań pośrednich w trakcie trwania podróży. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od Organizatora). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych.

9.3 Informacje na temat dopuszczalnej wagi bagażu każdego Klienta zawarte są w dokumentach podróży. Informacje takie można również uzyskać w biurze podróży. Dzieci do lat 2 nie mają prawa do posiadania osobnego bagażu.

9.4 Najpóźniej na dwa dni przed wylotem Klient zobowiązany jest potwierdzić godzinę wylotu na lotnisku. Jeżeli Klient takiego potwierdzenia nie dokona, zaś Organizator z powodów od siebie niezależnych, nie będzie mógł przekazać Klientowi informacji o zmianie godziny wylotu pod

wskazany w umowie adresem i/lub numerem telefonu. Organizator nie będzie ponosić wobec Klienta odpowiedzialności z tego tytułu. Klient zobowiązany jest dowiedzieć się przy dokonywaniu rezerwacji w jaki sposób dokumenty podróży będą przekazane dla niego i osób zgłoszonych w danej rezerwacji. Dokumenty dla klientów indywidualnych na imprezy obsługiwane przez linie lotnicze, nie charterowe przekazywane są w formie elektronicznej do klienta lub biura sprzedającego imprezę turystyczną. Przy imprezach charterowych dokumenty przekazywane są na lotnisku wylotowym. Klienci wykupujący sam pobyt bez przelotu dostają dokumenty drogą elektroniczną. Przy każdej rezerwacji wymagane jest potwierdzenie otrzymania dokumentów podróży w postaci voucherów na transfer i zakwaterowanie i biletów na przelot.

9.5 Klienci uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie godziny przed planowanym odlotem.

9.6 Transport bagażu o charakterze specjalnym (wypożyczenie sportowe, wózki inwalidzkie itp.) dozwolony jest, po uprzednim zgłoszeniu w danych liniach lotniczych, za dodatkową odpłatnością. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też pobieranie opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt i ryzyko Klienta. Przewóz zwierząt jest możliwy po uprzednim zgłoszeniu i potwierdzeniu przez linię lotniczą za dodatkową opłatą.

9.7 Ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu, ponosi Klient. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego. Zaleca się przewóz przedmiotów wartościowych (pieniędzy, lekarstw, urządzeń elektronicznych itp.) tylko w bagażu podręcznym.

## 10. UBEZPIECZENIE

10.1 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych do ceny imprezy turystycznej doliczany jest koszt podstawowego, obowiązkowego ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków.

Ubezpieczenie w wariancie KONTYNTENTY STANDARD obejmuje:

a. koszty leczenia, b. następstwa nieszczęśliwych wypadków, c. bagaż podróży, d. w przypadku kosztów leczenia - 10.000 EUR e. w przypadku następstw nieszczęśliwych wypadków - 2.000 EUR f. w przypadku bagażu podróжного - 200 EUR 10.2 W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu.

### UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNAJI Z WYCIECZKI

Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z wycieczki. Ochrona ubezpieczeniowa objęte są koszty rezygnacji z wycieczki powstałe wskutek następujących zdarzeń losowych: 1) nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród Ubezpieczonego - jeżeli uniemożliwiają jego uczestnictwo w imprezie lub powodują śmierć Ubezpieczonego; 2) nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub śmierć osoby bliskiej; 3) poważne zdarzenie losowe, bezwzględnie wymagające obecności Ubezpieczonego w miejscu zamieszkania w dniu planowanego wyjazdu - włamanie do mieszkania, pożar, zalanie, huragan czy inne zdarzenie losowe, zaistniałe w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego; 4) bezwarunkowe wezwanie przez władze administracyjne RP doręczone Ubezpieczonemu w czasie pobytu Ubezpieczonego za granicą, z wyjątkiem wezwania przez władze wojskowe; 5) wystąpienie szkody powstałej w wyniku kradzieży z włamaniem, rabunku lub pożaru w zakładzie pracy, w którym Ubezpieczony jest pracodawcą, wymagającej jego obecności w miejscu zamieszkania; 6) śmierć, nieszczęśliwy wypadek, przedwczesny poród lub nagłe zachorowanie osoby towarzyszącej w wyjeździe, zgłoszonej przez Ubezpieczonego przy podpisywaniu umowy z biurem podróży - jedynie, jeżeli umowa dotyczy wynajmu domu lub mieszkania (apartamentu) wakacyjnego, a cena wynajmu została ustalona łącznie dla wskazanej liczby osób. Liczba zgłoszonych osób nie może być większa niż dopuszczalna umową z biurem podróży. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty rezygnacji z wycieczki, jeżeli rezygnacja nastąpiła wskutek choroby przewlekłej, z powodu której Ubezpieczający, osoba bliska Ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki był leczony w okresie ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenie będące

następstwem późniejszego podważenia środka transportu. Ubezpieczyciel nie odpowiada również za dodatkowe koszty poniesione przez Ubezpieczającego w związku z rezygnacją z wycieczki, a nie wliczone w cenę wycieczki. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej Ubezpieczony, z zastrzeżeniem powyższych 6 punktów, otrzyma świadczenie w wysokości 80% poniesionych, a nie zrefundowanych kosztów.

Pełna treść dotycząca Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji z wycieczki zawarta jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia AXA KONTYNTENTY w Trakcie Podróż. Standardowe ubezpieczenie zawarte w cenie imprezy turystycznej obejmuje następujące ryzyka: Koszty leczenia (KL)-ubezpieczenie KL zapewnia zwrot wydatków powstałych z tytułu m.in.: badań lekarskich przy nagłych zachorowaniach, zakupu lekarstw i środków opatrunkowych, transportu ubezpieczonego, pobytu w szpitalu, podróży osoby towarzyszącej, powrotu do kraju itd. Ubezpieczenie nie obejmuje m.in.: chorób przewlekłych i nowotworowych , wenerycznych, AIDS, zdarzeń będących następstwem przestępstwa lub po spożyciu alkoholu, zalicza narkotyków. Suma ubezpieczenia dla osób wyjeżdżających do państw Europy wynosi równowartość w złotych 10.000 EUR istnieje możliwość podniesienia kwoty ubezpieczenia za dodatkową opłatą do kwoty 30.000 EUR. AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A nie pokrywa kosztów w przypadku zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, jeśli powstały w wypadku umyślnego działania Uczestnika, pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, działań wojennych, itd. W przypadku gotówkowego pokrywania kosztów leczenia przez Ubezpieczonego bez kontaktu z Centralą Alarmową , wprowadza się franszyzę redukcyjną 20 EUR. W związku z tym obowiązkiem każdego uczestnika w przypadku szkody , jest niezwłoczny kontakt z INTER PARTNER ASSISTANCE.

Koszty ratownictwa (KR)-w zakresie standardowego ubezpieczenia mieszczą się również koszty ratownictwa do sumy 5.000 EUR

Assistance- ubezpieczenie pokrywa opiekę i pomoc przedstawicieli Towarzystwa Ubezpieczeniowego, zwrot kosztów podróży i pobytu osoby towarzyszącej, pomoc i informacje w przypadku przerwania podróży Ubezpieczonego, itd. Powyższe świadczenie realizowane jest w ramach sumy ubezpieczenia Kosztów Leczenia.

Choroby Przewlekłe (CP)- ubezpieczenie standardowe nie obejmuje kosztów leczenia wraz z następstwami chorób przewlekłych i nowotworowych. Konieczne jest dodatkowe wykupienie ubezpieczenia ze zwiększoną składką (+ 500%). Następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW)- ubezpieczenie obejmuje podstawowe świadczenia na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu lub na wypadek śmierci. Suma ubezpieczenia NNW za 100 % uszczerbku na zdrowiu wynosi 2.000 EUR, a świadczenie z tytułu śmierci 1000 EUR Bagaż podróży (BP)- suma ubezpieczenia wynosi do 200 EUR, ubezpieczenie obejmuje zniszczenia, uszkodzenia lub zaginięcia rzeczy przeznaczonych do osobistego użytku ubezpieczonego -maksymalna wysokość ubezpieczenia bagażu to 400 EUR. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód polegających wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu (waliz, kufrów, plecaków itp.). Ubezpieczeniu nie podlegają także m.in. pieniądze w gotówce, papiery wartościowe, karty płatnicze, biżuteria, dzieła sztuki, sprzęt profesjonalny, komputerowy, audio-video, fotograficzny, akcesoria samochodowe, sprzęt sportowy, itp. Każdy Uczestnik zabierający w podróż przedmioty wartościowe ma obowiązek ubezpieczyć taki bagaż we własnym zakresie. Centrum Alarmowe - AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A działa 24 godziny na dobę i obsługiwane jest przez firmę INTER PARTNER ASSISTANCE gdzie należy natychmiast zgłaszać wszystkie zdarzenia objęte ubezpieczeniem i gdzie uzyskanie Państwo pomoc.

UWAGA !!! INSTRUKCJA POŚĘPOWANIA W PRZYPADKU ZGŁOSZENIA SZKÓD DLA KLIENTÓW BIURA PODRÓŻY

1. Podczas pobytu za granicą: W przypadku zdarzenia (nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku lub zdarzenia mogącego skutkować roszczeniem z tytułu odpowiedzialności cywilnej) należy skontaktować się z:

Centrum Alarmowym: INTER PARTNER ASSISTANCE POLSKA S.A. tel. (022) + 48 (22) 575 90 80, fax: + 48 (22) 575 90 82.

Centrum Alarmowe czynne jest 7 dni w tygodniu 24h, obsługa jest w języku polskim. Centrum Alarmowe przejmie organizację wizyty lekarskiej, potwierdzenie kosztów leczenia, organizację transportu i innych świadczeń assistance służących pomocy Ubezpieczonego.

Nie powiadomienie Centrum Alarmowego o zdarzeniu za granicą skutkować będzie redukcją wypłaty odszkodowania zgodnie z postanowieniami umowy generalnej czyli 20 EUR. Organizator, ani inne biura nie będą dokonywały żadnych

zwrotów z tytułu ubezpieczenia oraz nie ponoszą żadnej odpowiedzialności w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania. Pełne warunki ubezpieczenia KL wraz z assistance, KR, NNN oraz bagażu podróжного dostępne są w każdym biurze, sprzedającym wycieczki Organizatora. Uczestnik zobowiązany jest do uważnego zapoznania się z pełnymi warunkami ubezpieczenia.

#### UBEZPIECZENIE ZWROTU KOSZTÓW REZYGNACJI

Jest to dodatkowe i nieobowiązkowe ubezpieczenie, gwarantujące zwrot kosztów rezygnacji w przypadku rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn losowych niezależnych od Uczestnika-koszt ubezpieczenia wynosi 3% pełnej ceny wykupionej imprezy. W takim przypadku Towarzystwo Ubezpieczeniowe zwraca koszty poniesione w związku z rezygnacją z następujących powodów: nieszczęśliwy wypadek, przedwczesny poród, nagła poważna choroba, śmierć Uczestnika albo członka najbliższej rodziny, poważna szkoda w mieniu Uczestnika powstała w wyniku działania ognia, katastrof żywiołowych lub przestępstwa. Każdy taki przypadek winien być odpowiednio udokumentowany (raport z policji, zaświadczenie od niezależnego lekarza), a AXA T.U. S.A zastrzega sobie prawo do zweryfikowania dokumentów oraz do powołania niezależnych od ubezpieczonego biegłych specjalistów. AXA T.U. S.A wypłaci równowartość poniesionych kosztów przez Uczestnika, po potrąceniu 20% kwoty.

Uwaga! Ubezpieczenie kosztów rezygnacji musi zostać zawarte nie później niż do 5 dnia od daty zawarcia umowy w imprezie turystycznej (wplaty całości lub części- zaliczki). W przypadku, gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej jest mniej niż 30 dni, ubezpieczenie kosztów rezygnacji musi być zawarte w dniu zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie! Pełne warunki ubezpieczenia zwrotu kosztów dostępne są w każdym biurze sprzedającym wycieczki Organizatora.

#### 11. Postanowienia ogólne

11.1 Z chwilą opublikowania nowych katalogów tracą ważność wcześniejsze, dotyczące tych samych miejsc docelowych, terminów i warunków.

11.2 Nieważność poszczególnych niniejszych postanowień nie narusza ważności pozostałych postanowień.

11.3 W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa mają odpowiednie zastosowanie przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ustawy z 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe, ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.

11.4 Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy dla pozwanego.