

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA  
W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH  
PRZEZ BIURO PODRÓŻY „INDEX”**

**I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Prawa i obowiązki klientów korzystających z usług Biura Podróży „INDEX BP”, zwanego dalej „INDEX BP” określają przepisy niniejszego Regulaminu, ustawy z dnia 23.04.1964r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. 2014 Nr 121 ze zm.), ustawy z dnia 29.07.1997r. o usługach turystycznych (tj. Dz. U. 2014 Nr 196 ze zm.).

**II. ZGŁOSZENIE UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, ZAWARCIE UMOWY, LISTA UCZESTNIKÓW, LISTA REZERWOWA**

1. Zgłoszenie uczestnictwa w imprezie turystycznej (dalej zwanej imprezą) organizowanej przez Biuro Podróży „INDEX” (dalej zwanym Organizatorem) następuje poprzez podpisanie umowy zgłoszenia udziału w imprezie.
2. Podpisanie umowy zgłoszenia udziału w imprezie powoduje wpisanie osoby zgłaszającej na listę uczestników imprezy.
3. Umowa zgłoszenia udziału w imprezie jest jednocześnie umową o świadczenie usług turystycznych. Podpisanie umowy zgłoszenia udziału w imprezie stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych z Biurem Podróży „INDEX”.
4. Wraz z dokonaniem rezerwacji lub podpisaniem umowy Klient zobowiązany jest w ciągu 24 godzin od daty zgłoszenia dokonać pierwszej wpłaty – w wysokości 25% ceny imprezy turystycznej. Pozostałą kwotę stanowiącą 75% ceny imprezy, uczestnik wpłaca nie później niż 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
5. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych powyżej może powodować anulowanie umowy o świadczenie usług turystycznych przez Organizatora.
6. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług turystycznych na inną osobę. W takim przypadku, uczestnik zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W razie przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług turystycznych na inną osobę, Organizator uprawniony jest do pobrania opłaty w wysokości 50 zł, stanowiącej wartość faktycznie poniesionych kosztów dodatkowych. W przypadku imprez lotniczych, dodatkowo Organizator uprawniony jest do pobrania opłaty wynikającej ze zmiany nazwiska na bilecie lotniczym wg cennika linii lotniczych. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.
7. Uczestnicy zobowiązują się do posiadania ważnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy danego Państwa: paszportu lub dowodu osobistego. Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci - bez względu na wiek.
8. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów oraz rodzaj danych niezbędnych do realizacji wyjazdu (w celu np. zakupu wizy lub biletów lotniczych) oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe dostarczenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z winy uczestnika.
9. Uczestnik zawierając niniejszą umowę, powierza Organizatorowi dane osobowe wszystkich, zgłaszanych przez siebie uczestników imprezy turystycznej i oświadcza, że jest ich administratorem. Uczestnik dokonujący zgłoszenia wyraża zgodę na powierzenie powyższych danych osobowych przez Organizatora innym podmiotom, z którymi współpracuje on przy realizacji niniejszej umowy. Organizator zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do przetwarzania ich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).

**III. ZMIANA UMOWY, ODWOŁANIE IMPREZY, REZYGNACJA Z UDZIAŁU W IMPREZIE**

1. W razie wystąpienia po stronie Organizatora okoliczności zmuszających Organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany istotnych warunków umowy, poinformuje on niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy, uczestnika o treści zmian. Uczestnik, po uzyskaniu informacji od Organizatora, obowiązany jest niezwłocznie poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od

zawartej umowy, za zwrotem wniesionych przez niego opłat.

2. Jeżeli pomiędzy datą zawarcia umowy a datą rozpoczęcia imprezy upływa ponad 20 dni, istnieje możliwość zmiany ceny imprezy po zawarciu umowy, z powodu wzrostu kosztów transportu lub ceł, podatków lub opłat, wzrostu kursów walut. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Organizator zobowiązany jest do udokumentowania podwyższenia ceny. Uczestnik zostanie poinformowany o wzroście ceny najpóźniej do 21-go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać zmieniona.
3. Jeżeli uczestnik nie rozpoczął udziału w imprezie w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w imprezie.
4. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od umowy) może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego oświadczenia złożonego bezpośrednio u Organizatora lub za pośrednictwem biur sprzedaży imprez turystycznych (agentów turystycznych).
5. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania lub przesunięcia terminu rozpoczęcia imprezy w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa (m.in. decyzje władz państwowych i innych instytucji, wojna, klęska żywiołowa i inne nadzwyczajne okoliczności, którym strony nie mogły zapobiec ani przewidzieć ich przyczyn, wystąpienia oraz skutków).
6. W przypadku imprez z dojazdem autokarem, przy małej ilości uczestników, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu z autokaru lux na bus lux (klimatyzacja, dvd, uchylne siedzenia). Organizator nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia autokarów i transferów spowodowane czynnikami niezależnymi od biura (warunki atmosferyczne, przejścia graniczne, strajki itp.). Połączenia na trasach krajowych będą realizowane przy minimum 8 osobach.
7. Na trasach dojazdowych w Polsce połączenia mogą być realizowane autokarami turystycznymi, mikrobusami, samochodami osobowymi lub transportem publicznym po wcześniejszej rezerwacji miejsc przez Organizatora imprezy. W zależności od wyjazdu możliwa przesiadka do właściwego autokaru w Katowicach lub Wrocławiu.
8. W razie rezygnacji przez uczestnika z imprezy, Organizator ma prawo pobrania kwoty odpowiadającej wysokości kosztów faktycznie poniesionych, nie więcej jednak niż:
  - a) do 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – 20% ceny,
  - b) pomiędzy 24 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 50% ceny,
  - c) na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – 90% ceny.W przypadku imprez lotniczych koszt zakupu biletu lotniczego jest bezzwrotny i nie podlega zwrotowi.
9. W przypadku imprez autokarowych lub z dojazdem własnym powyższe koszty naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji. W przypadku imprez lotniczych powyższe koszty naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji, pomniejszonej o koszt biletu lotniczego. W/w koszty dotyczą również uczestników, którzy z przyczyn niezależnych od Organizatora nie otrzymali wizy na wykupioną imprezę.
10. Zwrot kosztów dokonywany jest przez Organizatora lub agenta, który w imieniu Organizatora dokonuje sprzedaży.

#### **IV. UBEZPIECZENIE UCZESTNIKÓW IMPREZY**

1. W przypadku imprez zagranicznych Organizator na mocy zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 201279 z dnia 28.12.2012, zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. oświadcza, że każdy uczestnik imprezy turystycznej jest zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. i zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże.  
Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
2. W przypadku imprez krajowych Organizator na mocy zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 203823 z dnia 01.12.2014, oświadcza, że każdy uczestnik imprezy turystycznej jest zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. i zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
3. Uczestnicy imprez zagranicznych ubezpieczani zostają w firmie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., na kwotę 10.000 euro od kosztów leczenia (7.000 euro dla krajów: Niemcy, Słowacja, Czechy, Ukraina, Litwa), 7000 zł od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz od utraty bagażu na kwotę 800 zł lub w innej firmie ubezpieczeniowej, jeżeli umowa wskazuje inaczej.

4. Uczestnicy imprez krajowych ubezpieczani zostają w firmie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., na kwotę 3000 zł od następstw nieszczęśliwych wypadków (wycieczki i wczasy dla dorosłych) lub 2000 zł od następstw nieszczęśliwych wypadków (kolonie, obozy młodzieżowe, zimowiska, obozy narciarskie) czy też w innej firmie ubezpieczeniowej, jeżeli umowa wskazuje inaczej.
5. Uczestnik może dodatkowo zawrzeć umowę ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od udziału w imprezie turystycznej, stosownie do oferty ubezpieczyciela dostępnej u Organizatora lub niezależnie od Organizatora w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym oferującym takie ubezpieczenie.
6. W przypadku imprez zagranicznych Uczestnik deklaruje za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej otrzymał następujące OWU: Ogólne Warunki Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA BEZPIECZNE PODRÓŻE, zatwierdzone uchwałą Nr 71/Z/2015 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 15.12.2015 r. oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ zatwierdzone uchwałą Nr 17/Z/2013 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 27.03.2013 roku zmienione aneksem nr 1 z dnia 17.06.2015 r. oraz aneksem nr 2 z dnia 15.12.2015 r., stanowiące załącznik do niniejszej umowy. Jednocześnie oświadcza w imieniu swoim i pozostałych uczestników imprezy, że każdy Ubezpieczony przestępując do ubezpieczenia wyraża pisemną zgodę na zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej określonej w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza i lekarza dentysty tj. Ubezpieczony zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża pisemną zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające mu świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej z jego leczenia, w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem iż powyższa zgoda ważna jest wyłącznie, pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto zgadza się na występowanie do Narodowego Funduszu Zdrowia o informacje w zakresie świadczeniodawców (nazwa i adres), którzy udzielili mu świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym. Uczestnik oświadcza, że został poinformowany oraz przekaze informacje pozostałym ubezpieczonym, że dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania, zostaną udostępnione do Ubezpieczyciela, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie. Ubezpieczyciel przetwarza udostępnione dane osobowe zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu realizacji umowy ubezpieczenia.
7. W przypadku imprez krajowych Uczestnik deklaruje w imieniu swoim i pozostałych uczestników imprezy, że każdy Ubezpieczony przestępując do ubezpieczenia wyraża pisemną zgodę na zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej określonej w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza i lekarza dentysty tj. Ubezpieczony zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża pisemną zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające mu świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej z jego leczenia, w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem iż powyższa zgoda ważna jest wyłącznie, pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto zgadza się na występowanie do Narodowego Funduszu Zdrowia o informacje w zakresie świadczeniodawców (nazwa i adres), którzy udzielili mu świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym. Uczestnik oświadcza, że został poinformowany oraz przekaze informacje pozostałym ubezpieczonym, że dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania, zostaną udostępnione do Ubezpieczyciela, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie. Ubezpieczyciel przetwarza udostępnione dane osobowe zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu realizacji umowy ubezpieczenia.

## **V. ZWROT CENY**

1. W razie odwołania imprezy przez Organizatora, zmiany terminu imprezy lub programu imprezy, uczestnikowi przysługuje prawo zwrotu dokonanych wpłat. Organizator dokonuje zwrotu wpłat przed rozpoczęciem planowanej imprezy.
2. Prawo zwrotu dokonanych wpłat przysługuje uczestnikowi także w razie jego rezygnacji z imprezy – po poinformowaniu Organizatora na piśmie o rezygnacji, w terminie i na warunkach określonych w pkt. II niniejszych Warunków.

## **VI. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA**

1. Uczestnik imprezy turystycznej obowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: umowę zgłoszenia oraz dowód wpłaty (brak dowodu wpłaty może uniemożliwić udział w imprezie z winy uczestnika), paszport lub dowód osobisty (w zależności od kierunku wyjazdu).
2. W przypadku imprez autokarowych każdy uczestnik może zabrać jeden bagaż o wadze do 20 kg + bagaż podręczny w autokarze o wadze do 5 kg.
3. W przypadku imprez lotniczych cena wycieczki zawiera bagaż podręczny, którego wymiary i waga zależy od przewoźnika operującego na wybranej trasie. Istnieje możliwość dokupienia bagażu rejestrowanego. Opłaty za bagaż główny są zależne od terminu przelotu i są ustalane przez przewoźnika. W momencie rezerwacji proszę o wybór bagażu, gdyż w przypadku wykupienia bagażu w późniejszym terminie jego cena będzie wyższa wg stawki przewoźnika.
4. W celu sprawnego przebiegu imprezy uczestnik zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota grupy, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.

## **VII. REKLAMACJE, SZKODY**

1. Reklamacje w sprawie świadczeń winny być składane na piśmie, jednak nie później niż 30 dni od daty zakończenia imprezy. Po upływie tego terminu uczestnik może zgłosić reklamację jedynie wówczas, gdy niedotrzymanie ww. terminie nie było przez uczestnika zawinione.
2. Składając reklamację, uczestnik imprezy winien uzyskać podpis pilota lub rezydenta na piśmie reklamacyjnym.
3. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.
4. W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych uczestnik zobowiązany jest do podjęcia kroków mających na celu usunięcie lub zminimalizowanie szkód. Uczestnik powinien w pierwszej kolejności zawiadomić pilota lub rezydenta o wystąpieniu wad, zażądać ich usunięcia. W razie, gdy naprawienie szkody nie jest możliwe poprzez świadczenie zastępcze (taka sama jakość usług), uczestnik ma prawo odstąpić od umowy.
5. Pilot oraz rezydent nie są upoważnieni do uznawania roszczeń.
6. W razie wyrządzenia przez uczestnika imprezy szkody w mieniu lub na osobie, uczestnik ponosi odpowiedzialność cywilną oraz karną za wyrządzoną szkodę. W razie naprawienia przez Organizatora szkody wyrządzonej przez uczestnika imprezy, Organizator ma uprawnienie do żądania zwrotu wartości naprawionej szkody oraz zadośćuczynienia za utratę marki.
7. "INDEX BP" odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane 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 ani uniknąć albo siłą wyższą. "INDEX BP" ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód na osobie.

## **VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.