

**WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ
organizowanej przez B.P. TRAVEL CENTER Ryszard Kaliński**

I. Postanowienia ogólne

1. Zawarcie umowy z B.P. TRAVEL CENTER Ryszard Kaliński, wpisanym do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego pod numerem 25/22, zaświadczenie nr 34111, posiadającym numer REGON 811792944, NIP 852 111 45 55, zwanym dalej „ORGANIZATOREM”, następuje z chwilą zapoznania się z niniejszymi WARUNKAMI UCZESTNICTWA oraz podpisania przez Klienta i przedstawiciela ORGANIZATORA stosownego formularza umowy. Za osoby niepełnoletnie umowę podpisują ich przedstawiciele ustawowi.
2. Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości określonej w umowie. Klient zobowiązuje się dokonać dalszych wpłat w ustalonych w umowie terminach i wysokościach.
3. Przy zawieraniu umowy ORGANIZATOR określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia ORGANIZATOROWI. Klient jest zobowiązany – zgodnie z niniejszymi warunkami uczestnictwa oraz umową – do posiadania powyższych dokumentów.
4. Katalogi i inne informacje pisemne Biura, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej i podpisaniu umowy o świadczenie usług turystycznych (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) oraz wpłaceniu zaliczki.

II. Zmiany umowy, w tym odwołanie imprezy turystycznej

1. O wszelkich zmianach danych Klienta zamieszczonych w umowie, Klient powinien niezwłocznie powiadomić ORGANIZATORA. ORGANIZATOR nie odpowiada za niewykonanie umowy z powodu zmiany danych, o której nie został powiadomiony.
2. W przypadku gdy ORGANIZATOR jest zmuszony przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, z zastrzeżeniem punktu 5 niniejszego rozdziału, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Klienta. W tej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować ORGANIZATORA, czy:
 - 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
 - 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.
3. Jeżeli Klient zgodnie z punktem 2 niniejszego rozdziału odstępuje od umowy lub jeżeli ORGANIZATOR odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo:
 - 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
 - 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
4. Cena ustalona w umowie może być podwyższona nie później niż 21 dni przed datą wyjazdu na imprezę turystyczną, jeżeli jest to uzasadnione i udokumentowane przez ORGANIZATORA:
 - a) wzrostem kosztów transportu,
 - b) wzrostem opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
 - c) wzrostem kursów walut.
5. O wzroście ceny Klient powinien być poinformowany nie później niż 21 dni przed datą wyjazdu na imprezę turystyczną. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę cen, ORGANIZATOR zobowiązany jest do zwrotu wpłat dokonanych przez Klienta na poczet ceny imprezy turystycznej, chyba że wybierze uczestnictwo w imprezie zastępczej zgodnie z punktem 2 i 3 niniejszego rozdziału.
6. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy. Nie stanowi również zmiany właściwości imprezy – zmiana kolejności zwiedzania, o ile program został zrealizowany w całości.
7. ORGANIZATOR, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:
 - 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
 - 2) siłą wyższą.

III. Cena imprezy turystycznej

1. Cena imprezy turystycznej oraz warunki płatności określone są w umowie.

IV. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków uczestnika

1. W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu, Klient może odstąpić od umowy powiadamiając ORGANIZATORA o swojej rezygnacji. W sytuacji, gdy Klient odstąpi od umowy o świadczenie usług turystycznych lub nie rozpocznie podróży Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów faktycznie poniesionych przez ORGANIZATORA, zgodnie z Kodeksem Cywilnym. Rozliczenie tych kosztów nastąpi najpóźniej po zakończeniu imprezy turystycznej.

2. Oświadczenie Klienta o rezygnacji z imprezy przed jej rozpoczęciem powinno nastąpić na piśmie.
3. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejście obowiązków z umowy jest skuteczne wobec ORGANIZATORA, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na co najmniej 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia solidarnie odpowiadają za:
 - a) nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz
 - b) wszystkie koszty poniesione przez ORGANIZATORA w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej.

V. Odpowiedzialność

1. ORGANIZATOR odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że jest to spowodowane wyłącznie:
 - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
 - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechania nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
 - c) siłą wyższą
2. Klient zobowiązany jest do: przestrzegania warunków umowy o imprezę turystyczną, w tym zgłoszenia się w wymaganym czasie na zbiórkę, do odprawy biletowo-bagażowej, przepisów prawa obowiązującego w Polsce i na terenie kraju pobytu podczas imprezy turystycznej, a także przestrzegania przepisów porządkowych, bezpieczeństwa i pożarowych w środkach transportu i miejscach zakwaterowania oraz do stosowania się do zaleceń pilota. Klient ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie szkody.
3. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz ORGANIZATORA.
4. Niezależnie od powyższego Klient może zgłosić ORGANIZATOROWI reklamację lub uzupełnić reklamację zgłoszoną podczas imprezy turystycznej, zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.
5. Jeżeli ORGANIZATOR nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji złożonej zgodnie z punktem 5 i 6 niniejszego rozdziału w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

VI. Ubezpieczenie klientów

1. ORGANIZATOR zawarł z Towarzystwem Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna, zgodnie z wymogiem określonym w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997r. z późn. zm. umowę gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu Klienta do kraju, w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w razie niewykonania zobowiązań umownych. W razie niewykonania przez ORGANIZATORA zobowiązań umownych Marszałek Województwa Zachodniopomorskiego z siedzibą przy ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin jest beneficjentem gwarancji i organem upoważnionym do wypłat środków z ubezpieczenia kosztów powrotu Klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów za imprezę turystyczną. Suma gwarancyjna wynosi 413 001 PLN.
2. Wszyscy uczestnicy imprezy turystycznej realizowanej za granicą ubezpieczeni są w Towarzystwie Ubezpieczeń Europa S.A. zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Travel World (zakres standard). Ubezpieczenie obejmuje koszty leczenia 15000 Euro, koszty ratownictwa 5000 Euro, następstwa nieszczęśliwych wypadków 3000 Euro, choroby przewlekłe oraz bagaż podróży 300 Euro.
3. ORGANIZATOR rekomenduje dodatkowo zawarcie ubezpieczenia:
 - a) **Kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej**, których warunki znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. W przypadku braku tego ubezpieczenia Klient ponosi pełną odpowiedzialność finansową związaną z ryzykiem kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej. Ubezpieczenie rezygnacji z imprezy turystycznej powinno być zawarte najpóźniej w ciągu 3 dni od daty podpisania Zgłoszenia – Umowy o świadczenie usług turystycznych. Jeżeli zaś do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje mniej niż 30 dni, ubezpieczenie rezygnacji z imprezy turystycznej może być zawarte jedynie w dniu podpisania Umowy o świadczenie usług turystycznych.
 - b) **Podwyższenie sumy ubezpieczenia do wariantu VIP lub THE BEST**, których warunki znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
4. W trakcie imprezy turystycznej ORGANIZATOR zobowiązany jest pomóc Klientowi w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Klienta w Towarzystwie Ubezpieczeń Europa S.A.

VII. Obowiązki Biura

1. Z dniem 16.07.2006 r. organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/2111/2005 Z DNIA 14.12.2005 r. 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 Biuro zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Biuro niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika. W przypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Biuro. **Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów.**

VIII. Obowiązki Uczestnika

1. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.).

IX. Postanowienia końcowe

1. Jeżeli z treści formularza umowy wynika inne, niż w niniejszych WARUNKACH UCZESTNICTWA, uregulowanie poszczególnych kwestii – stosuje się postanowienia formularza umowy.
2. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych* na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy. Administratorem danych osobowych jest ORGANIZATOR oraz Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich poprawiania.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych WARUNKACH UCZESTNICTWA stosuje się przepisy kodeksu cywilnego, *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*, przepisy obowiązujące na podstawie umów międzynarodowych wiążących Polskę oraz wszelkie inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

X. Uzupełnienie Warunków uczestnictwa

1. W programie wycieczek podajemy ilość dni od wyjazdu / wylotu z Polski do przyjazdu/przylotu do Polski. Oznacza to, że podróż (autokarem lub samolotem) wliczona jest w czas trwania imprezy turystycznej. Prosimy mieć na uwadze, że z reguły na podróż przeznaczony jest pierwszy i ostatni dzień imprezy.
2. Prosimy pamiętać, iż **ze względu na konieczność planowej i terminowej realizacji programu, organizator nie ma obowiązku czekania na spóźnionego uczestnika, zatem o ile uczestnik nie zgłosi się punktualnie na miejsce zbiórki, najprawdopodobniej nie zostanie zabrany na imprezę, a ewentualne dołączenie do grupy w trakcie trwania imprezy będzie wymagało od Uczestnika poniesienia we własnym zakresie kosztów dojazdu na miejsce spotkania z grupą.**
3. Nie ma również możliwości samowolnej zmiany miejsca wsiadania/wysiadania niż zawarty w umowie z Państwem przystanek.
4. **Przedstawiciele biura w miejscu realizacji imprezy:** PILOT I PRZEWODNIK – to dwie różne osoby. **PILOT** jest osoba towarzyszącą w imieniu organizatora imprezy turystycznej uczestnikom imprezy, sprawuje opiekę nad nimi, czuwa nad sposobem wykonywania na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, wskazuje lokalne atrakcje, przyjmuje zgłoszenia dotyczące uchybień. Nie ma jednak uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych. **Tym zajmują się przewodnicy lokalni** (z reguły dodatkowo płatni), którzy najlepiej znają swoje miasta i przeszli odpowiednie szkolenia. Przewodnicy lokalni posiadają uprawnienia do wykonywania swojego zawodu, wydane przez właściwe organy kraju, na terenie którego pracują. **Pilot** opiekuje się grupą w zakresie niezbędnym do realizacji wyjazdu. Dodatkowo, podczas swej podróży mogą Państwo mieć kontakt również z innymi osobami, oddelegowanymi do sprawowania opieki nad naszymi klientami. Mogą to być m.in. miejscowi piloci, kierowcy autokarów, kontrahenci, personel linii lotniczych, hoteli i innych organizacji, z których współpracy TRAVEL CENTER korzysta przy organizacji świadczeń turystycznych. wszyscy oni są odpowiednio wykwalifikowani do wykonywania powierzonych im zadań. Pilot jest odpowiedzialny za właściwą i bezpieczną realizację imprezy. **Uczestnik ma zatem obowiązek bezwzględnie podporządkować się zaleceniom obsługi wyjazdu (w tym przewodnikowi, pilotowi, a w przypadku przejazdu lub przelotu odpowiednio: kierowcy lub personelowi linii lotniczych).** Nie przestrzeganie powyższego może spowodować poważne konsekwencje dla Uczestnika.
5. **Autokary – pierwszy rząd siedzeń jest przeznaczony dla obsługi imprezy.** Pozostałe miejsca są przydzielane wg kolejności zgłoszeń. Toalety autokarowe – należy pamiętać, że ze względu na ograniczoną pojemność, są to toalety „awaryjne” i proponujemy nie korzystać z nich zbyt często (jedynie w sytuacjach awaryjnych). W celu załatwienia potrzeb fizjologicznych co ok. 4 godziny organizowane są postoje w miejscach, gdzie skorzystać można z toalet (często płatnych). **Zachowanie bezpieczeństwa** – podczas jazdy nie należy poruszać się po autokarze, bowiem przy gwałtownym hamowaniu może się to skończyć poważnym wypadkiem. Podobnie należy zwracać szczególną uwagę przy wysiadaniu z autokaru, zwłaszcza, jeśli z jakichś względów autokar zatrzymuje się na jezdni. W żadnym wypadku nie należy wysiadać na autostradach czy tunelach.
6. **Samoloty** – Biuro korzysta z usług różnych linii lotniczych (tradycyjnych przewoźników, linii rejsowych oraz tzw. low costów), oferując przeloty w klasie turystycznej sprawdzonych i renomowanych firm. **Catering** – obecnie linie lotnicze odchodzą zupełnie od podawania posiłków na pokładach samolotów lub serwują skromne przekąski (typu np. kanapki z napój lub owoce). W przypadku, gdy linie nie serwują posiłków na pokładzie, można z reguły nabyć kanapki lub niekiedy dania obiadowe tzw. sky0barze obsługiwanych przez stewardesy. Dokładne informacje na temat posiłków otrzymacie Państwo na pokładzie samolotu. **Obsługa** – w przypadku zagranicznych linii lotniczych obsługa samolotu (stewardesy i piloci) nie mówi po polsku – ale zawsze można porozumieć się w języku angielskim. **Opóźnienia wylotów i zmiany godzin przelotów** – sytuacje tego typu mają miejsce szczególnie w okresach wzmożonego ruchu turystycznego i z reguły wynikają z warunków atmosferycznych lub innych zakłóceń, na które Biuro nie ma wpływu (strajki

obsługi, awarie techniczne, lokalne przepisy dotyczące startów /lądowań samolotów, obostrzenia przepisów bezpieczeństwa itp.) prosimy o wyrozumiałość – nasi pracownicy lub lokalni przedstawiciele zawsze będą się starali Państwu pomóc.

Utrata lub zniszczenie bagażu – w razie utraty lub zniszczenia bagażu podczas przelotu, należy niezwłocznie zgłosić ten fakt obsłudze lotniska i pobrać od niej potwierdzenie szkody – tzw. druk PIR. Druk PIR wraz z oryginalnymi przywieszkami bagażowymi, kartami pokładowymi i innymi dokumentami potwierdzającymi zarówno sam fakt poniesienia szkody, jak i jej wartość należy załączyć do reklamacji. Powyższa reklamacja musi być wniesiona (przekazana lub wysłana) do przewoźnika bezzwłocznie po wykryciu szkody – najpóźniej do 7 dni od daty odebrania bagażu, zaś w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu najpóźniej w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu.

7. **Doby hotelowe** – w większości hoteli doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00, pokoje zaś trzeba opuścić do godziny 10:00 (wówczas ustaje również prawo do korzystania ze świadczeń hotelowych). Doba hotelowa nie jest równoznaczna z dobą zegarową trwającą 24 godziny. Po wykwaterowaniu, pilot zawsze będzie w stanie pomóc Państwu w przechowaniu bagażu do momentu odjazdu.
8. **Wyżywienie** – w zależności od oferty różny jest też rodzaj wyżywienia (zawsze podany jest opis wyżywienia w danej ofercie dotyczącej danej imprezy turystycznej).

Śniadania – śniadania kontynentalne to skromny posiłek złożony z reguły z pieczywa, nabiału lub dżemu (rzadko wędliny) oraz kawy i herbaty. Śniadanie kontynentalne wzmocnione lub rozszerzone – jak wyżej, ale często z wędliną lub jogurtem i sokami. Śniadanie w formie bufetu – jest nieco bogatsze i daje możliwość większego wyboru – zależy to jednak również od standardu hotelu. Czasami jednak nie różnią się ibe specjalnie od wzmocnionych śniadań kontynentalnych (w zakresie asortymentu), a różnią się jedynie sposobem ich podania.

Należy pamiętać, że z restauracji nie wolno zabierać żadnych artykułów, gdyż jest to niemile widziane przez obsługę. Lepiej jest podchodzić do bufetu kilka razy niż zostawiać coś na talerzu lub wynosić poza restaurację.

Obiadokolacje – gorący posiłek w porze obiadu lub kolacji, zwykle dwudaniowy (w większości ofert jest wliczony w cenę i dostosowany jest do realizacji programu danej imprezy turystycznej). Obiadokolacje mogą być organizowane w restauracjach hotelowych, jak również w mieście.

W przypadku, gdy w ofercie nie są zawarte obiadowe kolacje – pilot daje Uczestnikom czas wolny na zjedzenie posiłku, jak również przedstawia propozycje okolicznych restauracji.

Napoje – przy śniadaniu (kawa, herbata, sok) są zazwyczaj wliczone w cenę, przy obiadowych kolacjach z reguły są płatne dodatkowo – chyba, że oferta precyzuje to inaczej.

9. **Osoby podróżujące samotnie** – chcące uniknąć dopłaty za pokój jednoosobowy oga za zgodą Organizatora starać się o dokwaterowanie do pokoju dwuosobowego, jednakże z przyczyn obiektywnych Biuro nie może tego zagwarantować. W takiej sytuacji Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty za pokój 1-osobowy (w przypadku każdej imprezy turystycznej opłata za pokój 1-osobowy jest indywidualna – Uczestnik jest informowany o możliwości dopłaty do pokoju 1-osobowego, oraz wysokości tej dopłaty w momencie podpisywania umowy o świadczenie usług turystycznych).

.....
Podpis Klienta