

Załącznik nr 2 do umowy-zgłoszenia

## Warunki uczestnictwa.

### 1. Zasady ogólne.

- 1.1. Organizatorem imprez turystycznych - organizatorem turystyki (w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami) jest Biuro Turystyczne ALLORA prowadzone przez ALLORA Jarosław Franek z siedzibą w Złotnikach, ul. Krucza 3, NIP 972-078-45-89, wpisane w Urzędzie Miasta Poznania - Wydział Działalności Gospodarczej do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 48503/2006/S, wpisane do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod numerem 711, posiadające Gwarancję Ubezpieczeniową wydaną przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nr M 205674, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, zwane dalej ORGANIZATOREM.
- 1.2. Prawa i obowiązki wszystkich Klientów - uczestników oraz organizatora określają wydane w oparciu o art.384 KC oraz przytoczoną wcześniej ustawę o usługach turystycznych „Warunki uczestnictwa”.
- 1.3. „Warunki uczestnictwa” i program imprezy turystycznej przedstawiony na stronie internetowej lub w pisemnej ofercie stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro Turystyczne ALLORA. Podpisanie tejże umowy oznacza zgodę KLIENTA (w imieniu własnym i pozostałych uczestników z umowy) na poniższe warunki i postanowienia umowy-zgłoszenia.

### 2. Zawarcie umowy.

- 2.1. Zawarcie umowy następuje po zapoznaniu się Klienta z ofertą i podpisaniu umowy-zgłoszenia uczestnictwa (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) przez obie strony umowy, a także wpłaceniu zaliczki w wysokości min. 30% ceny imprezy lub innej ustalonej przez strony.
- 2.2. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych.
- 2.3. Podpisując umowę-zgłoszenie uczestnictwa Klient odpowiada za wpłatę pełnej kwoty za wszystkie wymienione w umowie osoby oraz za poinformowanie tychże osób o programie imprezy i warunkach uczestnictwa. Jednocześnie Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy (zgodnie z ustawą „O ochronie danych osobowych” z dnia 29.08.1997 roku).
- 2.4. Klient powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora w formie pisemnej o zmianach danych podanych w Umowie. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy, jeżeli nie posiadał takich informacji z winy Klienta. Wszelkie zmiany warunków umowy Organizator przekazuje Klientowi w formie pisemnej. Przy zawieraniu umowy Organizator określa listę i termin dostarczenia dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej. Brak lub nieterminowe dostarczenie do Organizatora wymaganych dokumentów oznacza rezygnację z uczestnictwa w imprezie z winy Klienta.

### 3. Płatności.

- 3.1. Podane ceny imprez turystycznych dla Klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług (VAT).
- 3.2. Cena ustalona w umowie może być podwyższona wyłącznie po udokumentowaniu przez Organizatora wpływu na jej podwyższenie i doręczeniu Klientowi zawiadomienia na piśmie o wzroście ceny co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost ceny może wynikać tylko z następujących okoliczności:
  - a) wzrost kosztów transportu,
  - b) wzrost opłat urzędowych, podatków,
  - c) wzrost kursów walut.W przypadku zmiany ceny Klient ma prawo odstąpienia od umowy.
- 3.3. Klient obowiązany jest do dokonania wpłat w terminach i wysokościach ustalonych z Organizatorem na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy określony w zawartej umowie. Całość ceny umownej powinna być wpłacona najpóźniej w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli umowa zostaje zawarta w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Klient obowiązany jest do zapłacenia całej należności.
- 3.4. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązywania umowy z Klientem, którego wpłaty nie zostaną dokonane w ustalonych terminach.
- 3.5. Klient wykupujący tylko jedno miejsce oświadcza, iż wie, i wyraża na to zgodę, że będzie zakwaterowany z inną osobą lub za dopłatą w pokoju jednoosobowym.
- 3.6. Kwoty wydatków programowych i propozycji fakultatywnych są podane orientacyjnie. W zależności od liczby osób w grupie mogą ulec zmianie, co nie stanowi zmiany warunków umowy. Organizator ma prawo odstąpić od realizacji propozycji fakultatywnych, zapisanych w programie, jeżeli liczba uczestników nie osiągnie zakładanego minimum.

### 4. Ubezpieczenia.

- 4.1. Organizator zawarł wymagane przez ustawę o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami ubezpieczenie gwarancyjne z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. na wypadek

pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów za imprezę turystyczną.

- 4.2. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 206038 z dnia 01.04.2016 r. zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 206037 z dnia 01.04.2016 r. zawiera ubezpieczenia na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach krajowych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
- 4.3. Wszyscy uczestnicy imprez zbiorowych organizowanych przez Biuro Turystyczne ALLORA są ubezpieczeni w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (01-208) przy ul. Przyokopowej 31 przy czym stronami umowy ubezpieczeniowej są Towarzystwo Ubezpieczeniowe i uczestnik. Ubezpieczenie STANDARD przy wyjazdach do krajów europejskich zawiera: (KL) koszty leczenia i assistance do 10.000 EUR oraz (NNW) następstwa nieszczęśliwych wypadków do 15.000 PLN, bagaż podróżnego (BP) do 1.000 PLN. Ubezpieczenie STANDARD przy wyjazdach krajowych zawiera: (NNW) następstwa nieszczęśliwych wypadków do 10.000 PLN. Klient ma obowiązek zapoznać się z warunkami ubezpieczenia u Organizatora przed wyjazdem.
- 4.4. Zawierając umowę-zgłoszenie, Klient deklaruje (w imieniu swoim oraz pozostałych uczestników z umowy-zgłoszenia), że stan zdrowia umożliwia udział wszystkich uczestników w imprezie.

#### **5. Obowiązki Organizatora.**

- 5.1. Przed zawarciem umowy Organizator obowiązany jest do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz do poinformowania Klienta o zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy.
- 5.2. Organizator obowiązany jest do sumiennego przygotowania i realizacji wszystkich świadczeń wykupionych przez Klienta.
- 5.3. Jeżeli jednak z winy Organizatora lub jego kontrahenta nie zostaną zrealizowane świadczenia, względnie ich jakość będzie odbiegała od jakości wynikającej z treści zawartej umowy, Organizator obowiązany jest do dokonania zwrotu części wniesionej opłaty za usługę, jeżeli:
  - a) Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej stwierdzając wadliwe wykonywanie umowy, zgodnie z posiadanym prawem i obowiązkiem, informuje (najlepiej w formie pisemnej) pilota lub rezydenta o spostrzeżonych uchybieniach oraz zażąda podjęcia środków zaradczych. Brak stosownej reakcji przedstawiciela Organizatora i nie usunięcie wskazanych przez Klienta odstępstw od umowy stanowi powód do wniesienia z tego tytułu reklamacji.
  - b) Klient złoży reklamację w przypadku nienależytego wykonania umowy w terminie nie później niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy z zastrzeżeniem punktu 5.3.a. Reklamacja powinna być przekazana do Organizatora w formie pisemnej listem poleconym. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. Brak odpowiedzi ze strony Organizatora w tym terminie uważany będzie za uznanie reklamacji za uzasadnioną.
  - c) z przyczyn obiektywnych następuje zmiana programu imprezy w części jej trwania, Klientom przysługuje zwrot równowartości nie zrealizowanych świadczeń z zastrzeżeniem punktu 5.3.a. Wysokość odszkodowania wylicza się biorąc za podstawę wartość utraconego świadczenia, w stosunku do zapłaconej sumy.

#### **6. Obowiązki Klienta - uczestnika.**

- 6.1. Klient - uczestnik obowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym pilota i innych przedstawicieli Organizatora celem umożliwienia realizacji programu imprezy, a także do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek.
- 6.2. Klient - uczestnik obowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
- 6.3. Klient - uczestnik obowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa obowiązującego w Polsce i na terenie krajów pobytu na imprezie turystycznej oraz przepisów porządkowych i dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Organizator nie odpowiada za konsekwencje wynikłe z naruszenia przez Klienta tych przepisów.
- 6.4. Klient obowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibarku itp.). Klient - uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę.

#### **7. Prawa Klienta.**

- 7.1. Klient ma prawo do zwrotu wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów.
- 7.2. Klient ma prawo do bezpłatnego przewozu bagażu w ramach miejsca wykupionego na autokarowej imprezie turystycznej: jednej sztuki bagażu głównego o wymiarach łącznych 170 cm (wysokość +

szerokość+ długość) i wadze do 25 kg oraz bagażu podręcznego o wadze do 5 kg, mieszczącego się na półce bagażowej. W przypadku wyjazdów narciarskich w limicie bagażu głównego musi się zmieścić także 1 komplet sprzętu na osobę (narty / kijki / buty lub deska / buty). Dzieci do lat 2 - nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Ponieważ maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, Organizator ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit.

#### **8. Zmiany świadczeń.**

- 8.1. Gdyby po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez Organizatora odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w umowie-zgłoszeniu, Klient zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży. W sytuacji, gdy zmianie podlegają istotne warunki Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu od Organizatora informacji w tym zakresie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Klientowi przysługuje zwrot wszystkich wniesionych wpłat bez obowiązku zapłaty kary umownej. Nie zgłoszenie rezygnacji w terminie 3 dni od daty zawiadomienia uważane jest za akceptację zmienionych warunków umowy.
- 8.2. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Klient może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy.

#### **9. Odwołanie imprezy**

- 9.1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdej chwili z powodu siły wyższej lub najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem z powodu braku wymaganego minimum uczestników, (w przypadku imprez autokarowych: 35 osób lub innego minimum podanego w umowie) w formie powiadomienia telefonicznego, a później na piśmie za potwierdzeniem odbioru e-mailem lub listem poleconym.
- 9.2. W takich wypadkach Klient ma prawo uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonych kwoty. Jeżeli impreza zastępcza zaproponowana przez Organizatora będzie miała niższą wartość niż odwołana impreza, Klient otrzyma zwrot różnicy w cenie.

#### **10. Przeniesienie uprawnień i zobowiązań.**

- 10.1. W przypadku, gdy Klient - uczestnik rezygnujący z udziału w imprezie, wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie oraz na piśmie przenieś na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z umowy-zgłoszenia, Organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od Organizatora przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany Klienta - uczestnika.
- 10.2. Klient - uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej.
- 10.3. Zmiana Klienta - uczestnika imprezy turystycznej musi zostać zgłoszona do Organizatora turystyki na piśmie, w terminie, który umożliwi przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych każdego uczestnika, jednak nie później niż 3 dni przed datą wyjazdu - w przypadku imprez autokarowych bez wymogu wizowania, oraz 30 dni przed datą wyjazdu - w przypadku imprez wymagających przeprowadzenia wizowania przed rozpoczęciem podróży.

#### **11. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu.**

- 11.1. Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Klienta wymaga pisemnego oświadczenia, doręczonego do Organizatora. Za datę rezygnacji przyjmuje się datę otrzymania rezygnacji przez Organizatora.
- 11.2. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów. Jeżeli nastąpi okoliczność, o której mowa w punkcie 10., wysokość potrąceń będzie odpowiednia do zapisów punktu 10.
- 11.3. Rezygnacja w dniu wyjazdu oznacza utratę 100% wpłaconej kwoty.
- 11.4. Każdy Klient może ubezpieczyć się w Signal Iduna S.A. z tytułu rezygnacji z imprezy (koszt ubezpieczenia ok. 3% wartości imprezy) na warunkach dostępnych u Organizatora.

#### **12. Wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.**

- 12.1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
- a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
  - c) siłą wyższą.
- 12.2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wydania wizy lub za brak zgody na wjazd do danego kraju z winy Klienta oraz niemożliwość realizacji świadczenia, które wynika tylko i wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Klienta. Wszelkie skutki wynikające z nieprzestrzegania przepisów paszportowych, wizowych, celnych, dewizowych obciążają uczestnika imprezy. W takim przypadku Klient zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Organizator zwraca jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.



- 12.3. Organizator nie gwarantuje miejsca w środku transportu (bus, autokar) w razie samowolnej (to jest nie akceptowanej przez Organizatora) zmiany przez Klienta miejsca wsiadania.
- 12.4. Nie uważa się za wadę realizacji umowy zmianę oferowanego obiektu noclegowego o ile Organizator zapewni ekwiwalentne warunki pobytu a Klient na powyższą zmianę wyraził wcześniej zgodę.
- 12.5. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Klienta rezygnującego z imprezy w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach przewidzianych w art. 16a ustawy o usługach turystycznych.
- 12.6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli szkoda spowodowana była 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.
- 12.7. Jeśli w wyniku działania siły wyższej niemożliwej do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, a w skutek działania siły wyższej powstaną dodatkowe koszty świadczeń - nie przewidziane w ramach umowy-zgłoszenia (na przykład: dodatkowa doba hotelowa, dodatkowy posiłek, dodatkowy transfer, itp.), Klient uzyska pomoc przedstawicieli Organizatora przy dokonaniu takiej transakcji, zaś koszty zakupu owych dodatkowych świadczeń będą ponoszone przez Klienta i Organizatora w sposób niedyskryminujący żadnej ze stron.
- 12.8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Klientów uczestniczących w imprezie.
- 12.9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Klienta w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.
- 12.10. Organizator ogranicza finansową odpowiedzialność za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie.
- 13. Postanowienia końcowe.**
- 13.1. W sprawach nieuregulowanych powyższymi „Warunkami uczestnictwa” zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z 23.04.1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.).
- 13.2. Nieważność pojedynczych postanowień umowy-zgłoszenia lub niniejszych „Warunków uczestnictwa” nie narusza ważności całej umowy.
- 13.3. Ewentualne sprawy sporne, które wynikną podczas realizacji umowy, będą rozpatrywane polubownie, a w razie braku porozumienia - przez sądy właściwe odpowiednio dla miejsca siedziby Organizatora.
- 13.4. Powyższe warunki uczestnictwa obowiązują od 8 lutego 2016 r.