

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE. ZAWARCIE UMOWY.

- 1.1. Przez użycie w Warunkach uczestnictwa określenia należy rozumieć:
- ustawa – Ustawa z dnia 29. sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity – Dz.U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 z późn. zm.),
 - organizator - Biuro Podróży Holiday Tours, będące organizatorem turystyki w rozumieniu USTAWY i posiadające zaświadczenie o wpisie do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych poz. Nr 055, wydane przez Wojewodę Łódzkiego, numer w Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych – 01021 /rejestr jest jawny i dostępny na stronie: <http://turystyka.cz.mq.gov.pl/index.html> oraz NIP: 727-002-55-39,
 - warunki uczestnictwa – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez ORGANIZATORA,
 - impreza – impreza turystyczna w rozumieniu USTAWY, organizowana przez ORGANIZATORA,
 - umowa – umowa o organizację IMPREZY,
 - agent – agent turystyczny w rozumieniu USTAWY, uprawniony przez ORGANIZATORA przedsiębiorca, działający w imieniu ORGANIZATORA,
 - Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła UMOWĘ o IMPREZĘ na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej UMOWY nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której UMOWA została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych przedmiotem zawarcia UMOWA,
 - zgłoszenie-umowa – formularz przygotowany przez ORGANIZATORA, zawierający szczegółowy zakres usług, wchodzących w skład IMPREZY, na podstawie którego KLIENTA składa ORGANIZATOROWI ofertę zawarcia UMOWY.
- 1.2. Katalogi i inne informacje pisemne ORGANIZATORA stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia UMOWY. Do zawarcia UMOWY dochodzi w drodze złożenia oferty przez KLIENTA i jej przyjęcia przez ORGANIZATORA. ORGANIZATOR potwierdza przyjęcie oferty niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu trzech dni roboczych od otrzymania oferty.
- 1.3. Stronami UMOWY są, z zastrzeżeniem punktu 4.2. niniejszych WARUNKÓW UCZESTNICTWA, ORGANIZATOR I KLIENCI.
- 1.4. W przypadku zawarcia UMOWY na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzech), osoba zawierająca UMOWĘ wskazuje tę osobę/osoby w momencie składania oferty zawarcia UMOWY. Jeżeli KLIENCI nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, działa za niego przedstawiciel ustawowy.
- 1.5. Szczegółowe warunki realizacji IMPREZ organizowanych przez ORGANIZATORA określone są w aktualnych informacjach przygotowanych przez ORGANIZATORA, a w szczególności broszurach, folderach i katalogach a także w innych postanowieniach indywidualnie wynegocjowanych z KLIENTEM.
- 1.6. ORGANIZATOR oświadcza, że posiada stosowną gwarancję ubezpieczeniową w firmie AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., wymaganą przez art. 5. ust. 1. pkt 2a USTAWY w zakresie pokrycia kosztów powrotu KLIENTA do kraju, w wypadku gdy ORGANIZATOR wbrew obowiązkom nie zapewnił tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez KLIENTÓW w razie niewykonania zobowiązań umownych. W przypadku mało prawdopodobnej konieczności skorzystania przez KLIENTA z wyżej wymienionego ubezpieczenia szczegółowych informacji udziela Urząd Marszałkowski w Łodzi, al. Piłsudskiego 8, 90-051 Łódź, tel.: 042 2919800, 2919812 lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej.
- 1.7. Składając ofertę zawarcia UMOWY, KLIENCI wyraża zgodę, w rozumieniu art. 23 ust. 1 pkt 1 w zw. z art. 7 ust. 5 ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia, 1997r. (tekst jednolity Dz. U. z 2002 Nr 101 poz. 926 z późn. zm.), na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji UMOWY.
- 1.8. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 4 USTAWY, kategoria obiektu zakwaterowania podana jest według przepisów kraju pobytu.

2. CENA. WARUNKI PŁATNOŚCI. SPOSOB ZAPŁATY.

- 2.1. Przy zawarciu UMOWY, KLIENCI zobowiązani jest wpłacić co najmniej 30% ustalonej ceny IMPREZY a w przypadku zawierania UMOWY w terminie krótszym niż 45 dni przed rozpoczęciem IMPREZY całość ustalonej ceny, chyba że UMOWA stanowi inaczej.
- 2.2. W przypadku płatności w dwóch ratach, druga rata powinna być wniesiona nie później niż 45 dni przed rozpoczęciem IMPREZY, chyba że UMOWA stanowi inaczej.
- 2.3. W braku odmiennych postanowień umownych, cena IMPREZY podana jest w PLN (złoty polskich).
- 2.4. ORGANIZATOR może podwyższyć cenę IMPREZY jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:
- wzrostu kosztów transportu,
 - wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, żelazdunkowe lub przeladunkowe w portach morskich i lotniczych,
 - wzrostu kursów walut.
- 2.5. Podwyższenie ceny, o którym mowa w pkt 2.5. może nastąpić w terminie nie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem IMPREZY.
- 2.6. ORGANIZATOR dopuszcza następujący sposób zapłaty za IMPREZĘ:
- gotówką w kasie ORGANIZATORA,
 - gotówką w kasie AGENTA,
 - przelewem na konto ORGANIZATORA.
- 2.7. W przypadku płatności w sposób określony w pkt. 2.7.c., za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na konto ORGANIZATORA, a koszty operacji bankowych ponosi KLIENCI.

3. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA.

- 3.1. KLIENCI ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w UMOWIE.
- 3.2. W czasie trwania IMPREZY, KLIENCI ma prawo do korzystania z pomocy i opieki pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA, którym może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji UMOWY.
- 3.3. KLIENCI ma prawo wziąć ze sobą 1 sztukę bagażu o łącznej wadze nieprzekraczającej 20 kilogramów oraz bagaż podręczny do 5 kilogramów. Nadbagaż podlega opłacie według obowiązującej taryfy przewoźowej danego przewoźnika. Jednocześnie w przypadku IMPREZY z udziałem transportu lotniczego - żadna sztuka bagażu nie może przekroczyć wagi 32 kg /nawet w przypadku opłacenia nadbagażu/.
- 3.4. W przypadku IMPREZY z wykorzystaniem transportu autokarowego, KLIENCI ma prawo bezpłatnie przewieźć następującą ilość bagażu:
- podręcznego - jedną sztukę do 3 kg/osobę dla wyjazdów narciarskich lub 5 kg/osobę dla pozostałych typów wyjazdów,
 - zasadniczego - jedną sztukę do 15 kg/osobę dla wyjazdów narciarskich lub 20 kg/osobę dla pozostałych typów wyjazdów, w wymiarach nieprzekraczających zwykłych wymiarów norm (80 x 60 x 30 cm),
 - narty lub deskę snowboardową i buty narciarskie, odpowiednio zabezpieczone do przewozu, w liczbie jednej pary na osobę (tylko w przypadku wyjazdów narciarskich).
- 3.5. Dzieci do lat 2 nie mają uprawnienia do bezpłatnego przewozu bagażu ani do zajmowania oddzielnego miejsca w środku transportu, chyba że UMOWA stanowi inaczej. Każdemu dziecku do lat 2 musi towarzyszyć co najmniej jedna osoba dorosła, chyba że UMOWA stanowi inaczej.
- 3.6. KLIENCI może przynieść na osobę spełniającą warunki udziału w IMPREZIE wszystkie przysługujące mu z tytułu UMOWY uprawnienia, zawiadamiając o tym ORGANIZATORA, w terminie nie późniejszym niż 14 dni od rozpoczęcia IMPREZY. Osoba ta przejmie wszystkie obowiązki KLIENTA oraz zobowiązania jest do pokrycia kosztów poniesionych przez ORGANIZATORA w wyniku zmiany. Za nieuiszczonej części ceny IMPREZY oraz koszty poniesione przez ORGANIZATORA w wyniku zamiany uczestnika, KLIENCI i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
- 3.7. KLIENCI potwierdza otrzymanie aktualnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w IMPREZIE a także informacji o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Jeżeli KLIENCI podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie ORGANIZATORA, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą Go obowiązywały.
- 3.8. KLIENCI ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami podróży (paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego przekroczenia granicy, wymagane wiza, świadectwa szczepień itp.) a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi mu przez ORGANIZATORA.
- 3.9. KLIENCI zobowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.
- 3.10. KLIENCI zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w ZGŁOSZENIU-UMOWIE. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży na inne niż określone w ZGŁOSZENIU-UMOWIE nawet, jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu – wymaga zgody ORGANIZATORA. W przypadku IMPREZY z wykorzystaniem transportu lotniczego rozpoczęcie podróży w punkcie przesiadkowym lub niewykorzystanie któregośkolwiek odcinka podróży wymaga zgody ORGANIZATORA i możliwe jest tylko wtedy, gdy odpowiednia taryfa lotnicza na to zezwala.

- 3.11. W trakcie trwania IMPREZY, KLIENCI zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA dotyczących realizacji programu, w szczególności przestrzegając godzin zbiórki uczestników.

4. UBEZPIECZENIE KLIENTA.

- 4.1. ORGANIZATOR zawiera na rzecz KLIENTA umowę ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków. Górna granica odpowiedzialności ubezpieczyciela jest podana każdorazowo w UMOWIE.
- 4.2. O ile szczegółowe warunki UMOWY nie stanowią inaczej - stronami umowy ubezpieczenia są: Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. oraz KLIENCI. Siedziba Centrali TUIR „WARTA” S.A. mieści się przy ul. Chmielnej 85/87, 00-005 Warszawa, tel. (22) 581-01-00.
- 4.3. KLIENCI może ubezpieczyć się od kosztów odwołania uczestnictwa w IMPREZIE lub wcześniejszego z niej powrotu na warunkach WARTA S.A. Zawarcie tego ubezpieczenia może nastąpić wyłącznie przy podpisaniu UMOWY.
- 4.4. Ogólne warunki ubezpieczenia TUIR „Warta” S.A., zawierające m.in. zakres ubezpieczenia oraz sposób likwidacji szkody, są doręczane KLIENTOWI przy zawieraniu UMOWY.
- 4.5. KLIENCI deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w IMPREZIE, a w przypadku zachorowania w trakcie IMPREZY zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

5. ODPSTAPIENIE OD UMOWY.

- 5.1. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo odwołania IMPREZY w każdej chwili z powodu zdarzeń mających znamiona siły wyższej. ORGANIZATOR powołując się na siłę wyższą zawiadamia niezwłocznie KLIENTA o zaistnieniu zdarzenia stanowiącego przypadek siły wyższej pod rygorem utraty prawa powoływania się na nią przed rozpoczęciem IMPREZY. Minimalna liczba uczestników przy wyjazdach grupowych wynosi 15 osób chyba, że UMOWA stanowi inaczej.
- 5.2. Odwołanie IMPREZY z powodu braku odpowiedniej liczby uczestników może nastąpić najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem IMPREZY. Minimalna liczba uczestników przy wyjazdach grupowych wynosi 15 osób chyba, że UMOWA stanowi inaczej.
- 5.3. W sytuacjach opisanych w pkt. 5.1 i 5.2 ORGANIZATOR przedstawi KLIENTOWI ofertę zastępczą. W przypadku, gdy KLIENCI jej nie zaakceptuje ORGANIZATOR zwróci niezwłocznie całość wpłaconej kwoty.
- 5.4. KLIENCI ma prawo odstąpić od UMOWY w każdym czasie. Zastrzega się formie pisemną odstąpienia od UMOWY. Wówczas KLIENCI ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez ORGANIZATORA dokumentów podróży oraz przysługującej mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez ORGANIZATORA kosztów. ORGANIZATOR podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń kształtują się następująco:
- 30% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie do 30. dnia przed rozpoczęciem IMPREZY,
 - 50% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 29. a 15. dniem przed rozpoczęciem IMPREZY,
 - 80% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 14. a 8. dniem przed rozpoczęciem IMPREZY,
 - 90% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 7. dniem a 1. dniem rozpoczęcia IMPREZY.
- ORGANIZATOR zaleca zatem zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów odwołania uczestnictwa w IMPREZIE lub wcześniejszego z niej powrotu, o której mowa w pkt. 4.3.
- 5.5. Zwrotu wpłaconych kwot dokonuje się niezwłocznie po ustaleniu faktycznie poniesionych kosztów w miejscu, gdzie nastąpiło zawarcie UMOWY.

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA.

- 6.1. ORGANIZATOR zobowiązuje się zrealizować UMOWĘ z zachowaniem należytej staranności kupieckiej i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie IMPREZY, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie świadczeń uzgodnionych w UMOWIE.
- 6.2. ORGANIZATOR odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY 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.
- 6.3. ORGANIZATOR ponosi odpowiedzialność za treść przygotowanych przez siebie opisów obiektów hotelarskich oraz tych prospektów i folderów, przygotowanych przez inne osoby, które zostały włączone do UMOWY.
- 6.4. ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za odmowę udzielenia wizy przez placówkę konsularne państw, do których nie obowiązują ruch bezwizowy oraz za odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmuje miejscowe służby imigracyjne a także za opóźnienie w wydaniu przez placówkę dyplomatyczną wizy, o której mowa wyżej chyba, że opóźnienie to można przypisać ORGANIZATOROWI.
- 6.5. ORGANIZATOR ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie IMPREZY, z wyjątkiem szkód na osobie, do dwukrotności ceny IMPREZY względem każdego KLIENTA.
- 6.6. 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 morskim 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 ujednoczone o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV) (Dz. U. z 1985 r. Nr 34, poz. 158), zmienioną protokołem o poprawkach bernejskich z dnia 20 grudnia 1990 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 37, poz. 225).

7. REKLAMACJE.

- 7.1. Jeżeli w trakcie IMPREZY, KLIENCI stwierdza wadliwe wykonywanie UMOWY powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz ORGANIZATORA a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.
- 7.2. Jeżeli usterka w realizacji UMOWY nie zostanie naprawiona KLIENCI ma prawo złożyć reklamację u pilota (przy IMPREZACH, w których pilot uczestniczy), rezydenta lub lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA a także po powrocie do kraju nie później niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy w miejscu zawarcia UMOWY lub bezpośrednio u ORGANIZATORA. Do reklamacji zgłoszonej po zakończeniu IMPREZY, KLIENCI może dołączyć zgłoszenie wadliwego wykonywania UMOWY złożone w miejscu jego powstania, którego przyjęcie pokwitował pilot lub rezydent ORGANIZATORA a w przypadku IMPREZY indywidualnych, oraz grupowych, w których nie uczestniczy pilot lub rezydent – lokalny przedstawiciel ORGANIZATORA. Reklamacja powinna zawierać wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy określenie żądania Klienta.
- 7.3. Nazwisko pilota lub rezydenta lub nazwa lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA, do których KLIENCI może się zwracać w razie trudności, podana jest w dokumentach podróży wydawanych KLIENTOWI przed rozpoczęciem IMPREZY.
- 7.4. Pilot, rezydent i lokalny przedstawiciel ORGANIZATORA nie są uprawnieni do uznawania roszczeń KLIENTA, ale mają obowiązek pisemnie potwierdzić przyjęcie reklamacji na wniosek KLIENTA.
- 7.5. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie.
- 7.6. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji ORGANIZATOR szczegółowo uzasadni na piśmie przyczynę odmowy.

8. PODSTAWY PRAWNE UMOWY, KONSEKWENCJE PRAWNE WYNIKAJĄCE Z UMOWY, POSTANOWIENIA KÓNCOWE.

- 8.1. Nieważność któregośkolwiek z postanowień niniejszych WARUNKÓW UCZESTNICTWA nie narusza ważności pozostałych postanowień.
- 8.2. W sprawach nie uregulowanych niniejszymi WARUNKAMI UCZESTNICTWA mają zastosowanie przepisy:
- USTAWY,
 - kodeksu cywilnego,
 - rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych, a także inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
- 8.3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej UMOWY, strony będą rozstrzygały polubownie lub przez właściwy miejscowo sąd powszechny.