

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA „ANTAVIA BIURO PODRÓŻY S.C.”

Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk z dnia 18.09.2017

Szanowny Kliencie! Prosimy o szczegółowe zapoznanie się z warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez „Antavia Biuro Podróży s. c.”

Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk, ul. Mikołajska 14/1, 31-027 Kraków.

§ 1. Postanowienia ogólne:

1. Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk, dalej też jako „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych – zgłoszenia, dalej jako „Umowa – Zgłoszenie”, o ile umowa nie stanowi inaczej.
2. Organizatorem Turystyki zwanym dalej „Organizatorem” jest „ANTAVIA” Biuro Podróży s.c. Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk wpisana do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem Z/1/2009.
3. Ubezpieczenie Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa
4. Ogólne warunki uczestnictwa określają prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych organizowanych przez „ANTAVIA Biuro Podróży”, zwanych dalej „Klientami”, oraz Organizatora.

§ 2. Zawarcie Umowy – Zgłoszenia

1. Zawarcie umowy z klientem następuje w formie pisemnej po zapoznaniu się Klienta z aktualną ofertą Organizatora, poniższymi warunkami uczestnictwa, „Potwierdzeniem Zabezpieczenia”, „Ważnymi Informacjami Dodatkowymi” oraz podaniu pełnych danych teleadresowych. Zawarcie Umowy – Zgłoszenia jest traktowane jako akceptacja niniejszych warunków uczestnictwa oraz wskazanych powyżej regulacji Organizatora, przekazanych Klientowi przed podpisaniem Umowy – Zgłoszenia.
2. Osoba dokonująca rezerwacji – Klient czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji. Bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy za wszystkie wymienione osoby oraz za przekazanie tym osobom w ręcznych mu „Warunków Uczestnictwa”, „Potwierdzenia Zabezpieczenia” i „Ważnych Informacji Dodatkowych”.
3. W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestnika/Uczestników Klient powinien wskazać tę osobę/osoby do 10 dni przed rozpoczęciem imprezy.
4. Klient upoważnia wszystkie pełnoletnie osoby zgłoszone w „Umowie – Zgłoszeniu” do dokonywania wszelkich czynności związanych z udziałem w imprezie łącznie z rezygnacją i przyjęciem zwrotu należnych kwot. Jeżeli nie chce udzielić takiego upoważnienia skreśla odpowiednie oświadczenie na druku „Umowy Zgłoszenia” opatrzonej jej swoją parafką.
5. Jeżeli uczestnik nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, działa za niego przedstawiciel ustawowy (opiekun prawny).
6. Po zawarciu Umowy, w przypadku dojazdu indywidualnego, Organizator wystawia Klientowi voucher. Klient zgłasza się z nim pod wskazany adres w celu odebrania świadczeń.
7. Wszystkie dane osobowe, których udzielił Klient w związku z zamówieniem podlegają ochronie przez ANTAVIA Biuro Podróży

§ 3. Warunki płatności

1. Potwierdzeniem rezerwacji jest wpłata zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy w dniu podpisania Umowy – Zgłoszenia. Dopłata do 100% powinna nastąpić na minimum 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Klient wpłaca 100% ceny imprezy w momencie podpisania Umowy – Zgłoszenia. Wpłata może nastąpić u Agenta lub bezpośrednio na rachunek bankowy Organizatora.
2. Niedotrzymanie powyższych terminów (brak dopłaty do całości ceny imprezy) oznacza rezygnację Klienta (odstąpienie od umowy) na warunkach rezygnacji z imprezy w § 7.

§ 4. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków uczestnika.

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu zawarcia umowy – zgłoszenia uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w p. 1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w terminie 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
3. Za nieziszczoną część imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osobą przejmującą jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

§ 5 Zmiana ceny imprezy turystycznej

1. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie z powodu każdej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat lotniskowych, załadunkowych, przeładunkowych w portach morskich i lotniczych oraz z wzrostu kursów walut (Art. 17 Ust. O usługach turystycznych).
2. O wzroście ceny imprezy turystycznej Klient zostanie niezwłocznie poinformowany w formie pisemnej, listownie lub mailem przez Organizatora, na co najmniej 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. Organizator zobowiązuje się do udokumentowania wpływu jednej z okoliczności wskazanych w p. 1 na wzrost ceny imprezy turystycznej. Na Klienta spoczywa obowiązek niezwłocznego poinformowania Organizatora na piśmie czy przyjmuje zaproponowaną zmianę umowy czy od umowy odstępuje za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
3. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona (Art. 17 Ustawy o usługach turystycznych).

§ 6. Odwołanie imprezy

1. W przypadku imprezy, której odbycie się jest zależne od liczby zgłoszeń, Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników wskazanego w umowie i gwarantuje powiadomienie o tym Klienta na piśmie niezwłocznie, nie później niż 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
2. Dojazd antenowe z innych miejscowości są traktowane przez Organizatora jako usługa dodatkowa, potwierdzana przy zgłoszeniu się minimalnej liczby uczestników 6 osób, na 7 dni przed wyjazdem.

§ 7. Rezygnacja z imprezy

1. Klient ma prawo do rezygnacji z imprezy. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień, w którym Klient zawiadomił Organizatora o rezygnacji z imprezy lub dzień następujący po dacie, w której Klient nie dokona czynności określonych w Umowie – Zgłoszeniu

jak: uzupełnienie wpłaty do podanej ceny imprezy.

2. W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta w szczególności takich jak: odmowa wydania paszportu, nieważność wymaganych dokumentów, niedotrzymanie przez Klienta terminów wpłat, choroby lub innych wypadków losowych, uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne oraz innych, Organizator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Klienta odstępnego przewidzianego w art. 396 kodeksu cywilnego.

Wysokość odstępnego zostanie określona każdorazowo dla indywidualnego przypadku rezygnacji przez Klienta z udziału w imprezie turystycznej w wysokości poniesionych faktycznie kosztów przez Organizatora, chyba że Klient wskaże osobę wstępującą w jego prawa i obowiązki.

3. Organizator w sytuacji rezygnacji z udziału w imprezie, o których mowa w pkt.1 informuje, że w praktyce średnia wysokość poniesionych kosztów o których mowa pkt. 2 przedstawia się następująco:

- a) 50 zł – jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy;
- b) 20% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
- c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
- d) 85% ceny imprezy przy rezygnacji między w okresie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy

4. W sytuacji, gdy „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” sprzeda imprezę turystyczną, z której Klient zrezygnował przed jej rozpoczęciem, kwota z tytułu rezygnacji z imprezy, o której mowa w p. 2 powyżej będzie stanowiła różnicę pomiędzy ceną imprezy zapłaconą przez Klienta, a ceną po jakiej „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” sprzedała przedmiotową imprezę innemu uczestnikowi, o ile tak wyliczona kwota będzie korzystniejsza dla klienta.

5. W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 50,00 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.

6. Powyższe zmiany mogą nastąpić do 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

§ 8. Realizacja imprezy

1. W przypadku dojazdu indywidualnego, po przybyciu na miejsce imprezy Klient zobowiązany jest przedstawić voucher wystawiony przez Organizatora, który stanowi podstawę otrzymania świadczeń.
2. W trakcie trwania imprezy Klient powinien posiadać ważne dokumenty upoważniające go do przekraczania granicy krajów objętych programem imprezy.
3. Organizator jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodnie z programem oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń.
4. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym na miejscu a ofertą, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tym Organizatora lub jego przedstawiciela na miejscu (pilota/rezydenta). W takim przypadku, Organizator ma obowiązek w ramach tej samej imprezy – bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami – wykonać odpowiednie świadczenie zastępcze.

5. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny.

6. W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć; ani siłą wyższą.

7. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że wykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Klienta, albo 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.

8. W przypadku wyłączenia odpowiedzialności, o których mowa w § 7 pkt.7, Organizator udziela w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

9. W przypadku rezygnacji przez Uczestnika z określonego świadczenia objętego programem (ceną) imprezy (np. zwiedzanie muzeum) Organizator czyni starania mające na celu zwrot Uczestnikowi kwoty uiszczoną z tego tytułu.

10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonanego na życzenie uczestnika imprezy.

11. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie realizacji imprezy turystycznej, jeżeli uczestnik utrudnia sprawne przeprowadzenie programu imprezy ze szkoda dla innych uczestników, po uprzednim wezwaniu uczestnika do zaniechania działań utrudniających sprawne przeprowadzenie programu imprezy.

12. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Organizatora Uczestnikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 30 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem. Organizator zastrzega sobie 30-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji.

13. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Uczestnika.

14. Biuro gwarantuje Uczestnikom, których reklamacje zostaną uznane za zasadne: prawo bonifikaty przy zakupie kolejnych imprez organizowanych przez Biuro, obniżenia ceny imprezy proporcjonalnie do wyrządzonej Uczestnikowi szkody, świadczenia zastępcze.

15. Od zwróconych kwot nie przysługują odsetki kapitalowe.

16. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przenawia uczestnictwa w imprezie. Organizator zaleca zawarcie tego ubezpieczenia w raz z

rezerwacją imprezy.

17. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i niedogodności spowodowane: 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 oraz siłą wyższą.

18. Organizator jako administrator danych osobowych oświadcza, że dane zawarte w umowach zostały zebrane w celach marketingowych, statystycznych, archiwalnych, przesyłania materiałów informacyjnych i promocyjnych. Klientowi przysługuje prawo nie wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych. W takim przypadku Klient przed podpisaniem Umowy – Zgłoszenia, skreśla oświadczenie zawarte w Umowie – Zgłoszeniu o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych, opatrzonej swoją parafką.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych.

2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

§ 10. Ubezpieczenie

1. Uczestnicy imprezy są ubezpieczeni przez Signal Iduna Polska S.A. w zakresie KL –10 000€ (koszty ratownictwa 6 000€ – podlimit KL), NNW – NWI – trwały uszczerbek na zdrowiu 7 000 zł NWS – śmierć 7 000zł, Bagaż 800zł, w sezonie zimowym SKI OC – 20 000€ na postawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA BEZPIECZNE PODRÓŻE (OWU).

2. Uczestnik przed podpisaniem umowy zobowiązany jest do zapoznania się z OWU Signal Iduna Bezpieczne Podróże, zatwierdzonymi uchwałą Nr 71/Z/2015 Zarządu Signal Iduna Polska TU S.A. z dnia 15.12.2015 roku.

3. W przypadku konieczności likwidacji szkody Uczestnik wyraża zgodę na zwolnienie lekarzy prowadzących jego leczenie z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia ubezpieczycielowi.

4. Ubezpieczenie podczas trwania wyjazdu nie obejmuje chorób przewlekłych i nowotworowych. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowych ryzyk do ubezpieczenia zagwarantowanego przez organizatora zgodnie z pkt.1.

5. W dniu wykupienia imprezy klient ma możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od rezygnacji z imprezy zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej zatwierdzonymi 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 oraz aneksem nr 2 z dnia 15.12.2015r. (3,4% wartości imprezy, z uwzględnieniem chorób przewlekłych i nowotworowych)

Potwierdzenie umowy gwarancji ubezpieczeniowej

Stosownie do postanowień art.14 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.)

„*Antavia Biuro Podróży s. c.*” *Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk, ul. Mikołajska 14/1, 31-027 Kraków* działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr *Z/1/2009* potwierdza posiadanie zabezpieczenia:

- w zakresie **pokrycia** kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu

- na pokrycie **zwrotu** wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana

- na pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zobowiązanego oraz osób, które działają w jego imieniu

W formie **gwarancji ubezpieczeniowej nr M202525** wystawionej przez: **SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**, z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31.

Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 18.09.2017 do dnia 17.09.2018 i obejmuje wszystkie szkody w zakresie, o którym mowa powyżej w odniesieniu do umów o świadczenie usług turystycznych zawartych w okresie ubezpieczenia. Żądanie zapłaty z tytułu niniejszej gwarancji można składać w ciągu 30 dni po ostatnim dniu obowiązywania gwarancji.

Suma gwarancyjna wynosi: 245.000,00zł

Oryginał gwarancji znajduje się u **Marszałka Województwa Małopolskiego** z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: **ul. Racławicka 56, 30-017 Kraków**).

Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. **12/37-96-029, lub 028** e-mail: uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć: umowę o świadczenie usług turystycznych, dowód wpłaty za imprezę turystyczną.

ANTAVIA Biuro Podróży na podstawie zawartej z Signal Iduna Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr. 201014 z dn. 15.05.2015 zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.