

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TURYSTYCZNYCH

I. Zawarcie umowy

- Regulamin stanowi wraz z programem integralną część umowy o świadczeniu usług turystycznych.
- Klient podpisując umowę zobowiązuje się do wpłaty zaliczki w wysokości minimum 30% ustalonej ceny imprezy. Umowę każdy Klient podpisuje osobiście, a za osobę niepełnoletnią jego prawny opiekun. Zamówienia zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione. Klient, z którym podpisano umowę ma obowiązek wpłaty pozostałej części umówionej ceny najpóźniej na 30 dni przed terminem imprezy turystycznej.
- W przypadku niedokupienia przez Klienta, w ustalonym terminie, wpłaty pozostałej części ceny wynikającej z umowy, uprawnia BT do odstąpienia od umowy z winy Klienta.
- Przed zawarciem umowy BT informuje klienta o dokumentach niezbędnych w trakcie imprezy turystycznej oraz o termin ich okazania lub dostarczenia do BT. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe założenie uprawnia BT do odstąpienia od umowy z winy Klienta.
- Klient ma obowiązek poinformowania BT o zmianie nazwiska, adresu i paszportu Uczestnika. Informacje te przekazane muszą być do BT w takim terminie przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, by możliwe było załatwienie niezbędnych formalności dla uczestnictwa w imprezie turystycznej.
- BT zastrzega sobie możliwość zmiany ustalonej w umowie ceny w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:
 - nie mniejszego niż 25% wzrostu kosztów transportu,
 - nie mniejszego niż 10% wzrostu opłat urzędowych, podatków,
 - nie mniejszego niż 10% wzrostu cen walut.
- W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.
- W przypadku zmiany ceny stosownie do powyższych zasad, Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy, w takim przypadku BT zobowiązuje się dokonać niezwłocznego zwrotu wpłaconych przez Klienta kwot na poczet realizacji umowy.
- BT zastrzega sobie prawo zmiany terminu imprezy turystycznej, zmiany istotnych warunków umowy oraz odwołania imprezy turystycznej i odstąpienia od umowy z przyczyn od sienie niezależnych, w szczególności z powodu siły wyższej. Siła wyższa oznaczać będzie w szczególności: kataklizmy i inne wyjątkowe zdarzenia atmosferyczne, włączenie się do wojny lub innych działań zbrojnych, bądź przygotowania do nich, niepokoje wewnętrzne, działania władz cywilnych lub wojskowych, postanowienia umów międzynarodowych, przepisy obowiązujące w kraju pobytu w odniesieniu do usług świadczonych przez miejscowych usługodawców, embarga, sabotaże, epidemie, strajki, lokauty i inne zakłócenia pracownicze, szkody wynikające z działania siły wyższej, a także wszelkie inne zakłócenia, które można w sposób uzasadniony uważać jako pozostające poza kontrolą BT. W przypadku zmiany istotnych warunków umowy z przyczyn niezależnych od BT, Klient zostanie o takim fakcie niezwłocznie zawiadomiony. Po otrzymaniu takiego zawiadomienia Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować BT, czy:
 - przyjmuje proponowaną zmianę umowy,
 - odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
- W przypadku zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników, niż minimalna liczba uczestników, BT uprawniony jest do odwołania imprezy turystycznej. O odwołaniu imprezy turystycznej z takiej przyczyny BT zawiadomi Klienta na piśmie nie później, niż na 7 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej.
- Jeżeli BT - z przyczyn od BT niezależnych – zmuszony będzie dokonać zmiany istotnych warunków umowy lub odwołania imprezy turystycznej, przed jej rozpoczęciem, niezwłocznie tj. nie później, niż terminie 7 dni od zaistnienia powyższych okoliczności, powiadomi o tym Klienta telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- W takim przypadku, Klient ma prawo – w terminie 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia – odstąpić od umowy lub zaakceptować zaproponowaną mu zmianę warunków umowy. Brak odpowiedzi w wyżej wyznaczonym terminie traktowany będzie jako akceptacja nowych warunków umowy.
- Klient może – bez zgody BT – przenieść na osobę spełniającą przewidziane w umowie warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przyjmuje wszystkie obowiązujące z umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w zd. 1 jest skuteczne wobec BT, jeżeli Klient zawiadomi ją o tym przed najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- Klient oświadcza, iż stan jego (lub Uczestnika) zdrowia umożliwia mu udział w imprezie turystycznej.

II. Rezygnacja z imprezy

- Klient może z własnej inicjatywy, tj. przyczyn leżących po stronie Klienta, zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej, składając w formie pisemnej oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Za datę odstąpienia od umowy przyjmuje się dzień wpływu oświadczenia o odstąpieniu do BT.
- Koszty odstąpienia od umowy, o których mowa w pkt II ust. 3, są naliczane – oprócz sytuacji, w której Klient odstępuje od umowy – także w przypadku braku możliwości realizacji umowy przez BT z przyczyn nie leżących po stronie BT, w tym w szczególności z powodu:
 - odmowy wydania Uczestnikowi paszportu lub wize,
 - braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy przez Uczestnika,
 - niedotrzymania określonych w umowie terminów płatności przez Klienta,
 - nierzebycia Uczestnika na miejsce zbiórki,
 - choroby lub innych przypadków losowych uniemożliwiających udział Uczestnika w imprezie turystycznej,
 - uniemożliwienia Uczestnikowi przekroczenia granicy przez służby graniczne.
- W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy, BT zwraca Klientowi dokonane przez niego wpłaty pomniejszone o faktycznie dotychczas poniesione koszty. Wysokość faktycznie poniesionych przez BT kosztów zostanie indywidualnie ustalona z Klientem, przy uwzględnieniu rzeczywistej straty poniesionej przez BT w związku z odstąpieniem przez Klienta umowy.
- Za dokonanie przez Klienta zmiany terminu imprezy turystycznej (w przypadku, gdy taka zmiana terminu jest możliwa), Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz BT opłaty manipulacyjnej w wysokości 50PLN.

III. Realizacja umowy, reklamacje

- Uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktualnych dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy RP lub zameldowania na terenie RP.
- Klient odpowiada za szkody wyrządzone z własnej winy lub winy Uczestnika. W miarę możliwości szkoda powinna zostać naprawiona niezwłocznie. Za szkody wyrządzone przez nieletnich odpowiadają ich prawni opiekunowie.
- W razie rażącego lub uporczywego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy turystycznej, w szczególności w przypadku:
 - zagrożenia interesów innych Uczestników,
 - naruszania zapisów niniejszego regulaminu,
 - naruszania zapisów regulaminu danej imprezy turystycznej, z którym każdy Uczestnik jest zapoznawany natychmiast po rozpoczęciu imprezy turystycznej (w przypadku niepełnoletnich Uczestników opiekun prawny – przed rozpoczęciem imprezy turystycznej) – ma prawo zażądać kopii regulaminu danej imprezy turystycznej, z którą zapoznany zostanie jego podopieczny),
 - powtarzających się zachowań polegających na odmowie podporządkowania się poleceniom osób, pod których opieką Uczestnik pozostaje w trakcie trwania imprezy turystycznej BT uprawniony jest do rozwiązania umowy z Klientem w trybie natychmiastowym z winy Klienta. Wszelkie koszty dalszego pobytu Uczestnika za granicą i powrotu do kraju, a także pobytu Uczestnika w miejscu odbywania się imprezy turystycznej na terytorium kraju oraz jego powrotu do domu, obciążają w takim przypadku Klienta.
- BT odpowiada za realizację ilości i jakości świadczeń w trakcie trwania imprezy – z wyjątkiem przyczyn niezależnych od BT i jego kontrahentów.
- BT:
 - nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane utrudnieniami i przeszkodami wywołanymi siłą wyższą, w tym warunkami atmosferycznymi i decyzjami władz, wyłącznym zawinionym zachowaniem Uczestników, a także wyłącznym zachowaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, a które mogą wystąpić w czasie imprezy turystycznej i utrudnić lub uniemożliwić realizowanie jej programu.
 - nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia, zguby, kradzieże i inne wydarzenia, które mogą zdarzyć się w pokojach, hotelach i środkach komunikacji w czasie trwania imprezy turystycznej.
 - Wszelkie zastrzeżenia w czasie trwania imprezy Klient powinien zgłaszać niezwłocznie przedstawicielowi BT. W przypadku braku przedstawiciela reklamacje należy składać w biurze BT.
- BT przyjmuje reklamacje w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej.
- W zgłoszonej na piśmie reklamacji Klient powinien skonkretyzować oraz uzasadnić swoje żądania wobec BT. Podstawę do rozpatrywania reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi kopia pisemnej reklamacji.
- BT rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.
- Informacje dotyczące ubezpieczenia Klienta od utraty mienia i następstw NW (ubezpieczyciel TUiR S.A. AXA.; wariant NW1; suma ubezpieczenia 10.000PLN) zawarte są w programach imprez turystycznych. Klient ma prawo do dodatkowego ubezpieczenia kosztów leczenia, nieszczęśliwych wypadków pod warunkiem wniesienia dodatkowej opłaty na rzecz ubezpieczyciela. W cenie imprezy turystycznej nie zostało zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. Klient ma prawo do zawarcia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.
- W sprawach nieuregulowanych warunkami stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- W przypadku braku możliwości realizacji świadczeń, które zgodnie z umową miały być zrealizowane w trakcie imprezy turystycznej, BT bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami wykona w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego będzie niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej dokona Klientowi różnicy w wartości między świadczeniami określonymi w Umowie, a faktycznie zrealizowanymi.
- Klient niniejszym oświadcza, iż wskazana przez niego osoba do kontaktu upoważniona jest do podejmowania wszystkich decyzji dotyczących Uczestnika związanych z jego pobylem na imprezie turystycznej w przypadku rozwiązania Umowy z winy Uczestnika.

IV. Prawo do wykorzystania wizerunku

- BT zastrzega sobie prawo do nieodpłatnego wykorzystania wizerunku Uczestnika do celów marketingowych (m. in. w katalogach, folderach, na stronie internetowej) pod warunkiem, że wizerunek utrwalał został w trakcie trwania imprezy turystycznej. Klient akceptując niniejszy regulamin wyraża zgodę na wykorzystanie wizerunku w określony sposób w zdaniu pierwszym.

Definicje:

Biuro BT – siedziba firmy Biuro Turystyczne, Osiedle Młodych 4, 66-432 Baczyna

Impreza Turystyczna – co najmniej dwie usługi turystyczne, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług turystycznych, tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną będącą przedmiotem Umowy.

Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z BT umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

BT – Biuro Turystyczne będące organizatorem turystyki, wpisanym do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Lubuskiego pod numerem 4/2015, NIP 599-109-01-64.

Minimalna Liczba Uczestników – minimalna liczba uczestników warunkująca odbycie się **Imprezy Turystycznej** to co najmniej 30 osób.

Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług turystycznych.

Umowa – umowa o świadczenie usług turystycznych zawierana pomiędzy Klientem i BT, w której BT zobowiązuje się do zorganizowania Imprezy Turystycznej dla Klienta.

Uczestnik – osoba biorąca udział w Imprezie Turystycznej, Uczestnikiem może być zarówno Klient, jak i osoba na rzecz której Klient zawarł Umowę.