



## **WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezie turystycznej - przewozy autokarowe**

Warunki Ogólne i gwarancja biura podróży **PIELGRZYM Olga Lasek – Organizatora wyjazdu**. Strony ustalają następujące warunki zawarcia umowy:

1. Stronami umowy są Biuro Turystyczne PIELGRZYM oraz Klient podpisujący Umowę-Zamówienie.
2. Biuro podróży (dalej w tekście BP) zapewnia swoim Klientom udział w wycieczce i pobyt zgodnie z obowiązującym prawem na podstawie pisemnego zamówienia lub prawidłowo wypełnionego wniosku.
3. Zamawiający powinien osobiście podpisać i złożyć wypełniony formularz wniosku w siedzibie biura/agenta lub poprzez formularz internetowy, jest on w pełni odpowiedzialny za dokładność i kompletność wszystkich danych zapisanych w formularzu. W przypadku nieletnich powinien być podpisany przez przedstawiciela prawnego formularz rejestracyjny .
4. Klient podpisując Umowę-Zamówienie wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji podróży zgodnie z postanowieniami ustawy z dn. 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2002r. nr 101, poz 926 ze zm.).

### **Prawa i obowiązki uczestnika wycieczki.**

1. Klient ma prawo do odpowiedniego i terminowego świadczenia usług wliczonych w cenę wycieczki i programu.
2. Klient ma prawo do informacji w odpowiednim czasie co do zmian w programie wycieczki, ceny i zakresu usług.
3. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez opłat za anulowanie w przypadku, gdy wycieczka została odwołana z winy biura (niewystarczająca ilość uczestników, niekorzystna sytuacja w kraju-wojna) lub gdy biuro zmienia datę wycieczki z powodu niewystarczającej liczby uczestników.
4. Klient zobowiązany jest do zapłaty pełnej ceny wycieczki w uzgodnionym terminie.
5. Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami przedstawicieli biur podróży i stosować się do instrukcji dotyczących podróży.
6. Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów imigracyjnych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, do którego jedzie.
7. BP ma prawo do odwołania lub zmiany terminu podróży, w przypadku braku zainteresowania (mniej niż 35 osób), lub w przypadkach wystąpienia sił fizycznych niezależnych od BP.
8. BP jest zobowiązane przesłać do klientów informacje dotyczące wyjazdu (miejsce zbiórki, godzina wyjazdu, itp.), co najmniej na 7 dni przed terminem wyjazdu.
10. BP informuje uczestnika o wszelkich zmianach w programie lub w cenie wycieczki najpóźniej do 21 dni przed wyjazdem. Klient musi zdecydować, czy zgadza się na zmiany lub odstąpienie od umowy bez zapłaty kar umownych. Klient musi powiadomić o swojej decyzji Biuro Podróży w terminie określonym w przesłanej informacji.

### **Warunki płatności.**

1. Przy zawieraniu Umowy-Zamówienia, uczestnik wycieczki dokonuje wpłaty zaliczki w wysokości 30% ustalonej ceny wycieczki. Uczestnik Wycieczki jest zobowiązany do zapłaty pozostałej kwoty co najmniej na 60 przed rozpoczęciem podróży.
2. W przypadku podpisania umowy na wyjazd w terminie krótszym niż miesiąc przed wyjazdem, klient zobowiązany jest do zapłaty całej kwoty.
3. Jeżeli cena imprezy jest wyrażona w dolarach amerykańskich lub euro, to przy płatnościach dokonywanej przez Klienta w polskich złotych, kwota płacona w złotych jest równoważnością kwoty podanej w dolarach amerykańskich według kursu sprzedaży dolara amerykańskiego lub euro w NBP obowiązującego w dniu każdorazowej wpłaty.
4. Jeżeli klient nie zapłaci opłaty w wyznaczonym terminie, Biuro ma prawo do odstąpienia od umowy. Zaliczki są wliczane do obowiązujących opłat za anulowanie.
5. BP zastrzega sobie prawo do zmiany ceny wycieczek (usług) w przypadku istotnych zmian kursu PLN od USD (min.5%) oraz znaczących zmian taryf autobusów i transportu lotniczego nie później niż 21 dni przed wyjazdem.

### **Oplaty za anulowanie, rezygnacja, zmiana uczestnika**

1. Rezygnacja Klienta z podróży : Klient zobowiązany jest do poinformowania na piśmie listem poleconym lub przez e-mail biura o rezygnacji z podróży.
2. W przypadku rezygnacji z podróży, Klient musi zapłacić następujące opłaty za anulowanie rezerwacji dla każdej zarejestrowanej osoby:
  - Podstawowa opłata za odwołanie powyżej 60 dni do wyjazdu wynosi 100 zł/ osoba
  - W przypadku rezerwacji grupowych opłata za odwołanie wyjazdu wynosi 500 EUR za zespół
  - Od 60go do 46go dnia 30% ceny podróży
  - Od 45go do 30go dnia 50% ceny podróży
  - Od 30 go do 15go dnia 70% ceny podróży
  - Od 14go do 1go dnia przed wylotem 100% ceny wycieczki.
3. Biuro nie zwraca pieniędzy w sytuacji gdy Klient nie stawi się z własnej winy na podane w informacji miejsce odjazdu autokaru lub odlot samolotu.
4. BP ma prawo do odliczenia opłat za anulowanie rezerwacji z zaliczki. Pozostała należność zostanie zwrócona Klientowi w ciągu 14 dni w sposób jaki dokonywana była płatność.
5. Za każdą zmianę po dokonaniu rezerwacji: uczestnika, terminu, miejsca docelowego, hotelu, miejsca wylotu – pobierana jest opłata względem każdej osoby, której zmiana dotyczy. Zmiany mogą być dokonane tylko w porozumieniu Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek i po potwierdzeniu możliwości ich zrealizowania. Jeżeli Klient odstępując od umowy wskaże inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmuje obowiązki wynikające z tej umowy, następuje to do 5 dni przed rozpoczęciem imprezy, wówczas Organizator zobowiązany jest przyjąć zmianę Uczestnika. Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia zobowiązani są solidarnie do poniesienia nieuiszczonej części ceny imprezy turystycznej oraz kosztów powstałych w wyniku wprowadzenia zmiany uczestnika.

6. Jeżeli zmiana uczestnika nastąpi w okresie poniżej 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy, wówczas wymagane jest pisemne lub e-mailowe potwierdzenie od Organizatora o możliwości dokonania zmiany. Jeżeli Organizator nie potwierdzi możliwości dokonania zmiany, ważność zachowują wszystkie postanowienia Umowy pierwotnej.

### **Reklamacje.**

1. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy turystycznej, Klient jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania o powstałych nieprawidłowościach pilota (rezydenta) lub innego przedstawiciela BP.

2. Wszelkie roszczenia przez klienta mogą być przekazane do biura podróży, gdzie uczestnik wycieczki dokonywał rezerwacji lub w czasie trwania wycieczki w formie protokołu reklamacyjnego, który musi zostać podpisany przez pilota (rezydenta) wraz z jego stanowiskiem w przedmiotowej sprawie.

3. Skarga lub Protokół Reklamacyjny musi wpłynąć do BP przed upływem 30 dni od zakończenia wycieczki. Na jego podstawie Klient może ubiegać się o odszkodowanie za szkody.

4. Przysługujące na podstawie umowy roszczenia ulegają przedawnieniu na zasadach ogólnych określonych przepisami polskiego Kodeksu Cywilnego.

5. Datą decydującą w przypadku roszczeń z tytułu reklamacji lub rezygnacji jest data otrzymania reklamacji lub rezygnacji w formie pisemnej przez BP. Ubezpieczenie Każdy Uczestnik Wycieczki zorganizowanej przez BP ma oferowane kompleksowe ubezpieczenie podróży, które jest wliczone w cenę wycieczki. Niniejsze ubezpieczenie obejmuje koszty leczenia (KL), wypadków (NW) i bagażu wraz z chorobami przewlekłymi oraz odpowiedzialność za anulowanie rezerwacji i wcześniejszy powrót. W przypadku, gdy uczestnicy wycieczki są objęci innym ubezpieczeniem, cena zostanie pomniejszona. W takim przypadku, uczestnik musi sprawdzić warunki jakie zapewnia mu jego ubezpieczenie, do których stosuje się niniejsze ubezpieczenie. BP Pielgrzym posiada gwarancje ubezpieczeniową na kwotę : 540.000 .- PLN.

### **Dokumenty podróży i wizy.**

1. Każdy uczestnik wycieczki musi posiadać dowód osobisty/paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty zakończenia podróży. Wszystkie dzieci muszą posiadać własny paszport.

2. Podczas podróży do krajów w których jest obowiązek wizowy, Klient zobowiązany jest do okazania lub dostarczenia jego paszportu w wyznaczonym terminie do załatwienia formalności wizowych.

3. W przypadku gdy Klient nie zostanie wpuszczony do kraju docelowego z własnej winy BP nie ponosi kosztów powrotu do kraju wylotu (wyjazdu).

### **Postanowienia końcowe.**

1. Warunki Ogólne i gwarancja BP PIELGRZYM wchodzi w życie w chwili podpisania umowy przez Klienta na świadczenie usług turystycznych oraz przez przedstawiciela biura.

2. Prawem właściwym dla wykładni i stosowania niniejszej Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. ( Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz.2268 z późn. zm.) o usługach turystycznych oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy o ochronie konsumentów.



## **WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezie turystycznej - przewozy samolotowe**

Warunki Ogólne i gwarancja biura podróży **PIELGRZYM Olga Lasek – Organizatora wyjazdu**. Strony ustalają następujące warunki zawarcia umowy:

1. Stronami umowy są Biuro Turystyczne PIELGRZYM oraz Klient podpisujący Umowę-Zamówienie.
2. Biuro podróży (dalej w tekście BP) zapewnia swoim Klientom udział w wycieczce i pobyt zgodnie z obowiązującym prawem na podstawie pisemnego zamówienia lub prawidłowo wypełnionego wniosku.
3. Zamawiający powinien osobiście podpisać i złożyć wypełniony formularz wniosku w siedzibie biura/agenta lub poprzez formularz internetowy, jest on w pełni odpowiedzialny za dokładność i kompletność wszystkich danych zapisanych w formularzu. W przypadku nieletnich powinien być podpisany przez przedstawiciela prawnego formularz rejestracyjny .
4. Klient podpisując Umowę-Zamówienie wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji podróży zgodnie z postanowieniami ustawy z dn. 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2002r. nr 101, poz 926 ze zm.).

### **Prawa i obowiązki uczestnika wycieczki.**

1. Klient ma prawo do odpowiedniego i terminowego świadczenia usług wliczonych w cenę wycieczki i programu.
2. Klient ma prawo do informacji w odpowiednim czasie co do zmian w programie wycieczki, ceny i zakresu usług.
3. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez opłat za anulowanie w przypadku, gdy wycieczka została odwołana z winy biura (niewystarczająca ilość uczestników, niekorzystna sytuacja w kraju-wojna) lub gdy biuro zmienia datę wycieczki z powodu niewystarczającej liczby uczestników.
4. Klient zobowiązany jest do zapłaty pełnej ceny wycieczki w uzgodnionym terminie.
5. Jeżeli klient korzysta z przelotu liną regularną zobowiązany jest dokonania pełnej wpłaty za bilet lotniczy (wszelkie zwroty zmiany i anulacje tego biletu zgodnie z taryfa lotniczą .)
6. Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami przedstawicieli biur podróży i stosować się do instrukcji dotyczących podróży.
7. Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów imigracyjnych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, do którego jedzie.
8. BP ma prawo do odwołania lub zmiany terminu podróży, w przypadku braku zainteresowania (mniej niż 35 osób), lub w przypadkach wystąpienia sił fizycznych niezależnych od BP.
9. BP jest zobowiązane przesłać do klientów informacje dotyczące wyjazdu (spotkanie na lotnisku, godzina wylotu, itp.), co najmniej na 7 dni przed terminem wyjazdu.
10. BP informuje uczestnika o wszelkich zmianach w programie lub w cenie wycieczki najpóźniej do 21 dni przed wyjazdem. Klient musi zdecydować, czy zgadza się na zmiany lub odstąpienie od umowy bez zapłaty kar umownych. Klient musi powiadomić o swojej decyzji Biuro Podróży w terminie określonym w przesłanej informacji.

### **Warunki płatności.**

1. Przy zawieraniu Umowy-Zamówienia, uczestnik wycieczki dokonuje wpłaty zaliczki w wysokości 30% ustalonej ceny wycieczki. Uczestnik Wycieczki jest zobowiązany do zapłaty pozostałej kwoty co najmniej na 2 miesiące przed rozpoczęciem podróży.
2. W przypadku podpisania umowy na wyjazd w terminie krótszym niż miesiąc przed wyjazdem, klient zobowiązany jest do zapłaty całej kwoty.
3. Jeżeli cena imprezy jest wyrażona w dolarach amerykańskich lub euro, to przy płatnościach dokonywanej przez Klienta w polskich złotych, kwota płacona w złotych jest równoważnością kwoty podanej w dolarach amerykańskich według kursu sprzedaży dolara amerykańskiego lub euro w NBP obowiązującego w dniu każdorazowej wpłaty.
4. Jeżeli klient nie zapłaci opłaty w wyznaczonym terminie, Biuro ma prawo do odstąpienia od umowy. Zaliczki są wliczane do obowiązujących opłat za anulowanie.
5. BP zastrzega sobie prawo do zmiany ceny wycieczek (usług) w przypadku istotnych zmian kursu PLN od USD (min.5%) oraz znaczących zmian taryf autobusów i transportu lotniczego nie później niż 21 dni przed wyjazdem.

### **Opłaty za anulowanie.**

1. Rezygnacja Klienta z podróży : Klient zobowiązany jest do poinformowania na piśmie listem poleconym lub przez e-mail biura o rezygnacji z podróży.
2. W przypadku rezygnacji z podróży, Klient musi zapłacić następujące opłaty za anulowanie rezerwacji dla każdej zarejestrowanej osoby:
  - Podstawowa opłata za odwołanie powyżej 90 dni do wyjazdu wynosi 50 EUR/ osoba
  - W przypadku rezerwacji grupowych opłata za odwołanie wyjazdu wynosi 1000 EUR za zespół
  - Od 90go do 61go dnia 30% ceny podróży
  - Od 60go do 46go dnia 50% ceny podróży
  - Od 45go do 30go dnia 70% ceny podróży
  - Od 30go do 1go dnia przed wylotem 100% ceny wycieczki.
3. Biuro nie zwraca pieniędzy w sytuacji gdy Klient nie stawi się z własnej winy na podane w informacji miejsce odjazdu autokaru lub odlot samolotu.
4. BP ma prawo do odliczenia opłat za anulowanie rezerwacji z zaliczki.
5. Za każdą zmianę po dokonaniu rezerwacji: uczestnika, terminu, miejsca docelowego, hotelu, miejsca wylotu – pobierana jest opłata względem każdej osoby, której zmiana dotyczy. Zmiany mogą być dokonane tylko w porozumieniu Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek i po potwierdzeniu możliwości ich zrealizowania. Jeżeli Klient odstępując od umowy wskaże inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmuje obowiązki wynikające z tej umowy, następuje to do 5 dni przed rozpoczęciem imprezy, wówczas Organizator zobowiązany jest przyjąć zmianę Uczestnika. Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia zobowiązani są solidarnie do poniesienia nieuiszczonej części ceny imprezy turystycznej oraz kosztów powstałych w wyniku wprowadzenia zmiany uczestnika.

6. Jeżeli zmiana uczestnika nastąpi w okresie poniżej 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy, wówczas wymagane jest pisemne lub e-mailowe potwierdzenie od Organizatora o możliwości dokonania zmiany. Jeżeli Organizator nie potwierdzi możliwości dokonania zmiany, ważność zachowują wszystkie postanowienia Umowy pierwotnej.

### **Reklamacje.**

1. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy turystycznej, Klient jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania o powstałych nieprawidłowościach pilota (rezydenta) lub innego przedstawiciela BP.
2. Wszelkie roszczenia przez klienta mogą być przekazane do biura podróży, gdzie uczestnik wycieczki dokonywał rezerwacji lub w czasie trwania wycieczki w formie protokołu reklamacyjnego, który musi zostać podpisany przez pilota (rezydenta) wraz z jego stanowiskiem w przedmiotowej sprawie.
3. Skarga lub Protokół Reklamacyjny musi wpłynąć do BP przed upływem 30 dni od zakończenia wycieczki. Na jego podstawie Klient może ubiegać się o odszkodowanie za szkody.
4. Przysługujące na podstawie umowy roszczenia ulegają przedawnieniu na zasadach ogólnych określonych przepisami polskiego Kodeksu Cywilnego.
5. Datą decydującą w przypadku roszczeń z tytułu reklamacji lub rezygnacji jest data otrzymania reklamacji lub rezygnacji w formie pisemnej przez BP. Ubezpieczenie Każdy Uczestnik Wycieczki zorganizowanej przez BP ma oferowane kompleksowe ubezpieczenie podróży, które jest wliczone w cenę wycieczki. Niniejsze ubezpieczenie obejmuje koszty leczenia (KL), wypadków (NW) i bagażu wraz z chorobami przewlekłymi oraz odpowiedzialność za anulowanie rezerwacji i wcześniejszy powrót. W przypadku, gdy uczestnicy wycieczki są objęci innym ubezpieczeniem, cena zostanie pomniejszona. W takim przypadku, uczestnik musi sprawdzić warunki jakie zapewnia mu jego ubezpieczenie, do których stosuje się niniejsze ubezpieczenie. BP Pielgrzym posiada gwarancje ubezpieczeniową na kwotę : 540.000.- PLN.

### **Dokumenty podróży i wizy.**

1. Każdy uczestnik wycieczki musi posiadać paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty zakończenia podróży. Wszystkie dzieci muszą posiadać własny paszport.
2. Podczas podróży do krajów w których jest obowiązek wizowy, Klient zobowiązany jest do okazania lub dostarczenia jego paszportu w wyznaczonym terminie do załatwienia formalności wizowych.
3. W przypadku gdy Klient nie zostanie wpuszczony do kraju docelowego z własnej winy BP nie ponosi kosztów powrotu do kraju wylotu (wyjazdu).

### **Postanowienia końcowe.**

1. Warunki Ogólne i gwarancja BP PIELGRZYM wchodzi w życie w chwili podpisania umowy przez Klienta na świadczenie usług turystycznych oraz przez przedstawiciela biura.
2. Prawem właściwym dla wykładni i stosowania niniejszej Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz.2268 z późn. zm.) o usługach turystycznych oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy o ochronie konsumentów.