

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH (ZMIENIONE 17.02.09 r.)

1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Prawa i obowiązki Uczestników określają, wydane w oparciu o art. 384 Kodeksu cywilnego, „Warunki uczestnictwa w Imprezach turystycznych”, zwane dalej: „Warunkami uczestnictwa”.

2 ZAWARCIE UMOWY

2.1 Organizatorem Imprez turystycznych, zwanych dalej „Impreza”, do Turcji, Egiptu, Tunezji i Grecji jest Wezry Holiday Service Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Tamka 38, zwaną dalej Organizatorem.

2.2 Dokonana przez Klienta rezerwacja traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora Imprezy.

2.3 Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych następuje z chwilą podpisania przez Klienta oraz przedstawiciela Organizatora Umowy – Zgłoszenia, zwanej dalej „Umową”.

2.4 Integralną częścią Umowy są w zakresie dotyczącym określonej w Umowie Imprezy, udostępnione Klientowi: katalog, cennik, oferta specjalna, niniejsze Warunki uczestnictwa, potwierdzenie rezerwacji oraz errata do katalogu i cennika obowiązujące na dzień podpisania Umowy, dostępne w biurze w którym dokonywana jest rezerwacja.

2.5 Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest otrzymanie przez Klienta oryginału Umowy podpisanej przez Stronę, wpłaty zaliczki lub całości ceny zamówionych świadczeń - stosownie do postanowień punktu 3 wraz z potwierdzoną rezerwacją.

2.6 Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne zgłoszone i opłacone przez Klienta i następnie wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.

2.7 Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza ofertę Organizatora (np. pokoje obok siebie, widok na morze itp.) i wpisane w Umowie w rubryce „DODATKOWE ŻYCZENIA” nie stanowią zobowiązania umownego Organizatora, jednakże Organizator dołoży starań, aby spełnić te życzenia w miarę możliwości.

2.8 Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane w miejscowości wypoczynkowej jako świadczenia obce nie są objęte postanowieniami Umowy.

3 WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1 Z chwilą zawarcia Umowy Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 30% ceny zamówionych świadczeń turystycznych, o ile Umowa zawierana jest na więcej niż 30 dni przed dniem wyjazdu. Dokonanie pełnej wpłaty ceny powinno nastąpić nie później niż na 30 dni przed dniem wyjazdu.

3.2 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 przed dniem wyjazdu, wpłata może nastąpić gotówką lub przelewem. W przypadku dokonania wpłaty przelewem należy przedstawić lub przesać faksem dowód wpłaty. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez Wpłacającego.

3.3 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na mniej niż 30 dni przed datą wyjazdu, Klient jest zobowiązany do zapłaty pełnej ceny świadczeń turystycznych w dniu zawarcia Umowy.

3.4 Nie dokonanie przez Klienta pełnej wpłaty ceny świadczeń turystycznych w umówionym terminie uważa się za rezygnację Klienta z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn leżących po stronie Klienta. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się, zaś Organizator jest uprawniony do pobrania opłaty manipulacyjnej za rezygnację z wyjazdu określonej w pkt. 5.2. Organizator potrąca należne opłaty manipulacyjne z kwoty wniesionych przez Klienta świadczeń pieniężnych.

3.5 W przypadku zakupu ofert specjalnych należy dokonać pełnej wpłaty jednocześnie z zawarciem Umowy.

3.6 Ceny świadczeń turystycznych podane w cenniku lub ofercie specjalnej są ustalone w PLN.

3.7 Organizator zobowiązany jest do wydania Klientowi pisemnego potwierdzenia posiadania zabezpieczenia finansowego wraz z pouczeniem o sposobie ubiegania się o wypłatę środków z tego tytułu, w przypadku dokonania przez Klienta wpłaty kwoty przekraczającej 10% wartości zamówionych świadczeń turystycznych.

4 ZMIANY CEN I USŁUG TURYSTYCZNYCH

4.1 Zmiana ceny świadczeń turystycznych może nastąpić wyłącznie z powodu wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za usługi lotniskowe lub z powodu wzrostu kursów walut. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może ulec zmianie.

4.2 Cena ustalona w umowie może być podwyższona w razie wystąpienia, na co najmniej 21 dni przed datą wyjazdu, jednej z następujących okoliczności:

- 1) wzrostu kosztów transportu;
- 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeladunkowe w portach morskich i lotniczych;
- 3) wzrostu kursów walut.

Niezależnie od powyższego, w takim przypadku Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy bez uiszczania dodatkowych opłat, lub do skorzystania z innej Imprezy porównywalnej cenowo, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować klientowi.

4.3 Z zastrzeżeniem art. 4.1 powyżej, zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności ceny wykupionych świadczeń uprawnia Klienta do złożenia pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy za natychmiastowym zwrotem wniesionych wpłat za świadczenia i bez konieczności zapłaty opłaty manipulacyjnej lub do skorzystania z innej Imprezy porównywalnej cenowo, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować.

4.4 Jeżeli Klient zdecyduje o przedłużeniu swojego pobytu, powinien zwrócić się odpowiednio wcześniej do lokalnego przedstawiciela lub rezydenta w miejscu pobytu. Przedłużenie jest możliwe w miarę

wolnych miejsc w hotelu oraz w samolocie. Koszty związane z przedłużeniem pobytu Klient pokrywa na miejscu zgodnie z obowiązującymi cenami i przedłożonym rachunkiem w walucie miejscowej.

4.5 W przypadku ofert last minute, tj. rezerwacji dokonanych na mniej niż 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Organizator zastrzega sobie prawo zmiany hotelu z ważnych przyczyn na obiekt nawet spoza ofert katalogowej, z zachowaniem kategorii zakwaterowania zgodnie z umową oraz dokumentem podróży (voucher), uprzedzając o powyższym Klienta niezwłocznie przed datą rozpoczęcia Imprezy. W takim przypadku Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich dokonanych wpłat, bez uiszczania dodatkowych opłat.

4.6 Każdorazowo na 1 dzień przed podróżą z/do kraju Klient zobowiązany jest do upewnienia się telefonicznie w biurze Organizatora lub u przedstawiciela lokalnego o godzinach wylotu i powrotu do kraju.

5 REZYGNACJA, ZMIANA UCZESTNIKA, ODWOŁANIE IMPREZY

5.1 W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient może odstąpić od Umowy. Rezygnacja z Imprezy powinna być złożona w formie pisemnej w siedzibie Organizatora lub u agenta, u którego została zawarta Umowa pod rygorem nieważności. W przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn niezależnych od Organizatora, Klient jest zobowiązany do pokrycia opłaty manipulacyjnej. Organizator zastrzega sobie prawo potrącenia kwoty opłaty manipulacyjnej z kwoty wniesionych przez Klienta świadczeń pieniężnych.

5.2 Sposób obliczenia opłaty manipulacyjnej za rezygnację lub odstąpienie od Umowy uzależniony jest od wyboru klienta, dokonywanego w Umowie. Jeżeli klient wybierze opcję: „rozliczenie według kosztów rzeczywistych”, Organizator obciąży klienta wartością wszystkich rzeczywistych poniesionych, i udokumentowanych kosztów związanych z wykonaniem umowy, bez względu na termin rezygnacji bądź odstąpienia od umowy. Jeżeli klient wybierze opcję: „rozliczenie według kosztów zryczałtowanych”, lub nie zaznaczy żadnej z powyżej podanych opcji, opłata manipulacyjna będzie obliczana na podstawie poniższych stawek procentowych od ceny wykupionych świadczeń w zależności od okresu, w którym Klient zrezygnował lub odstąpił od Umowy:

- ✓ do 30 dni przed dniem wyjazdu 15%
- ✓ od 29 do 22 dni przed dniem wyjazdu 20%
- ✓ od 21 do 15 dni przed dniem wyjazdu 30%
- ✓ od 14 do 7 dni przed dniem wyjazdu 50%
- ✓ od 6 do 4 dni przed dniem wyjazdu 65%
- ✓ od 3 dni do dnia wyjazdu 95 %

5.3 W przypadku rezygnacji do 7 dni przed dniem wyjazdu istnieje możliwość wskazania przez Klienta innego uczestnika Imprezy. W takiej sytuacji zostanie naliczona opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od osoby, pobierana od rezygnującej osoby. Obie osoby, rezygnująca i wskazana odpowiadają solidarnie za ewentualne niedotrzymanie warunków Umowy.

5.4 Jeżeli ogłoszona minimalna liczba uczestników Imprezy nie zostanie osiągnięta, Organizator jest uprawniony do odwołania Imprezy, nie później jednak niż 2 tygodnie przed dniem wyjazdu. W przypadku Imprez, oznaczonych w katalogu lub ofercie specjalnej jako „objazdowe”, Organizator jest uprawniony do odwołania Imprezy nie później niż na 7 dni przed dniem wyjazdu. Wpłacone przez Klienta kwoty zostaną niezwłocznie zwrócone.

5.5 Jeżeli w wyniku działania siły wyższej (sił przyrody, wojny, strajku, decyzji władz etc.) niemożliwe do przewidzenia w momencie zawierania Umowy, świadczenie Imprezy stanie się niemożliwe, obie strony mogą zawartą Umowę rozwiązać składając stosowne pisemne oświadczenie. Punkt 5.2 nie ma wtedy zastosowania.

6 UBEZPIECZENIE

6.1 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych zagwarantowane jest na rzecz Klientów ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej oraz pakiet ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków i bagażu podróжного wykupione w Europejskich z następującymi sumami ubezpieczenia:

- ✓ z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków z 100% uszczerbku na zdrowiu 10000 zł, z tytułu śmierci 5000 zł,
- ✓ koszty leczenia i transportu do 20 000 EUR,
- ✓ koszty ratownictwa 5000 EUR,
- ✓ bagaż 1000 PLN (ubezpieczenie nie obejmuje ceny zakupu samych walizek i toreb podróжных)

6.2 W przypadku leczenia ambulatoryjnego Ubezpieczony ponosi udział własny w wysokości 100 PLN.

6.3 Podczas każdej wizyty w placówce medycznej w trakcie trwania Imprezy, ubezpieczony powinien okazać na żądanie personelu kartę ubezpieczeniową, którą otrzymuje wraz z pozostałymi dokumentami podróży. Klient przyjmuje do wiadomości, że niektóre placówki medyczne w miejscu jego pobytu mogą nie współpracować z Ubezpieczycielem. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Klientowi poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej niewspółpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu Imprezy, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia (20 000 EUR).

6.4 Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty leczenia, koszty powstałe w związku z koniecznością powrotu ubezpieczonego do kraju, koszty transportu zwłok ubezpieczonego, jak również pozostałe koszty będące przedmiotem ubezpieczenia, jeśli są następstwem: zaburzeń psychicznych, depresji, wad wrodzonych, chorób przewlekłych itp.

6.5 Klient wykupując Imprezę może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący ochroną następstwa chorób przewlekłych lub następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka.

6.6 Szczegółowe warunki ubezpieczenia są zawarte w ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (2007) nr 10.22.002 dostępnych w biurze podróży oraz na stronie internetowej Organizatora.

6.7 W razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą, ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie poinformować przedstawiciela Ubezpieczyciela.

6.8 Organizator zaleca wykupić dodatkowo ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu w wysokości 3% ceny wyjazdu.

6.9 Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

7 RĘKOJMIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

7.1 W przypadku, kiedy usługa turystyczna jest świadczona niezgodnie z Umową, Klient ma prawo żądać wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy, zwracając się do lokalnego przedstawiciela, rezydenta.

7.2 Jeżeli lokalny przedstawiciel lub rezydent stwierdził wadliwość wykonania umowy, Organizator jest zobowiązany do zapewnienia Klientowi odpowiedniej usługi zastępczej. W przypadku świadczenia usługi zastępczej o tej samej jakości Klient nie może żądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Klienta innych roszczeń wynikających z Umowy oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268). W przypadku, gdyby świadczenia zastępcze były niższej jakości, to Klientowi przysznaje się uprawnienie do żądania odpowiedniego obniżenia ceny.

7.3 Postępowanie reklamacyjne w Polsce zostaje wszczęte o ile roszczenie Klienta zgłoszone lokalnemu przedstawicielowi lub rezydentowi nie zostało spełnione lub zostało spełnione w sposób wadliwy.

7.4 Niezbędnym warunkiem dla wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest sporządzenie przez Klienta pisemnej reklamacji określającej niezaspokojone roszczenia. W celu umożliwienia weryfikacji zgłaszanych roszczeń, oraz podjęcia przez Organizatora stosownych działań zmierzających do usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, reklamacja powinna być niezwłocznie złożona także na ręce lokalnego przedstawiciela lub rezydenta, za pisemnym potwierdzeniem odbioru.

7.5 Jeśli reklamacja w Turcji, Egipcie, Grecji lub Tunezji nie została dla Klienta satysfakcjonująco rozpatrzona, Klient powinien osobiście skierować pismo listem poleconym bezpośrednio na adres siedziby Organizatora w Polsce, w którym zawarte będą dokładnie opisane zarzuty w kwestii niewłaściwego realizowania świadczeń. Reklamacja powinna być złożona w terminie 30 dni od daty zakończenia Imprezy.

7.6 Organizator rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

7.7 Jeżeli Organizator jest przewoźnikiem umownym, to odpowiada on ewentualnie wraz z przewoźnikiem faktycznym według postanowień międzynarodowych porozumień z Warszawy, Guadalajary i Hagi, dotyczących transportu lotniczego.

7.8 W razie uszkodzenia lub zagubienia bagażu, Klienci zobowiązani są do uczynienia wszystkiego, co w ramach obowiązujących przepisów, przyczyni się do zminimalizowania szkody. Powstałą szkodę należy bezwzględnie zgłosić właściwemu przewoźnikowi w miejscu do tego przeznaczonym. Dane kontaktowe przewoźników lotniczych znajdują się na stronie internetowej Organizatora (www.wezyrholidays.pl) lub udostępnione zostaną przez Organizatora. W przypadku uszkodzenia lub zagubienia bagażu przez przewoźnika, Klient zobowiązany jest do zatrzymania raportu z lotniska, odcinka biletu lotniczego, zawieszek bagażowych lub ich części, karty pokładowej a następnie przekazania do odpowiednich linii lotniczych w celu prowadzenia procedury reklamacyjnej. Organizator nie bierze udziału w procedurze reklamacyjnej dotyczącej zniszczonego bądź zagubionego bagażu przez przewoźnika.

7.9 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) skutki wynikłe dla Klienta z faktu braku, zagubienia bądź pozostawienia w nieodpowiednim miejscu (np. w bagażu) niezbędnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (w szczególności paszportów, biletów i voucherów), a także wynikłe z wcześniejszego powrotu do kraju z przyczyn leżących po stronie Klienta. W powyższych przypadkach Organizator nie jest zobowiązany do wypłaty żadnych kwot za niewykorzystane świadczenia.

b) utrudnienia w realizacji wypoczynku wynikające z prac publicznych wykonywanych w miejscowościach zakwaterowania turystów (naprawa dróg, budowa mostów, modernizacja mediów publicznych).

c) nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Klient działając we własnym imieniu zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub Imprez, a usługi te nie były w żaden sposób opisane w umowie zawartej przez Organizatora z Klientem, w tym poprzez wskazanie ich jako usług dodatkowych lub Imprez fakultatywnych.

d) opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe.

e) za treści prospektów hotelowych oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby niezwiązane z Organizatorem, lub działające w imieniu Organizatora bez stosownego upoważnienia.

7.10 Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie. W przypadku zagubienia biletu lotniczego lub vouchera w trakcie trwania Imprezy, opłata za wydanie każdego duplikatu wynosi 40 USD od osoby.

7.11 Organizator odpowiada za rzetelność informacji wskazanych w Umowie oraz dokumentach stanowiących jej integralną część.

7.12 Organizator nie dokonuje pełnego zwrotu ceny świadczeń hotelowych, które nie zostały wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Klienta.

7.13 Jeżeli uczestnik Imprezy, wyłącznie z własnej winy zaniecha powiadomienia o okolicznościach utrudniających wykonanie Umowy, traci on prawa do występowania z roszczeniem z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Organizatora.

7.14 Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie Imprezy do dwukrotności ceny Imprezy względem każdego klienta.

8 POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

8.1 Wykupienie Imprezy określonej jako tygodniowa lub dwutygodniowa nie jest równoznaczna z siedmio- lub czternastodniowym pobytem w hotelu. Okres pobytu w hotelu uzależniony jest od wskazanego w Umowie terminu przyjazdu i wyjazdu. Ceny Imprezy tygodniowej lub dwutygodniowej może obejmować odpowiednio 6 lub 13 noclegów i odpowiednią ilość posiłków.

8.2 Doba hotelowa kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 12.00, a rozpoczyna w dniu przyjazdu o godzinie 14.00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu samolotu, goście wraz z bagażami muszą opuścić pokoje do godziny 12.00. W przypadku późnych godzin transferu Organizator po porozumieniu z hotelem zapewni dla wszystkich gości bezpieczne miejsce na złożenie bagażu.

8.3 Wszelkie informacje zawarte w katalogu, cenniku i Warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. Organizator zobowiązuje się każdorazowo informować Klienta o wszelkich wiadomych mu zmianach.

8.4 Klient odpowiada za spełnienie wymogów zdrowotnych umożliwiających mu udział w Imprezie bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników. Organizator nie odpowiada za szkody zdrowotne powstałe podczas Imprezy na skutek złej oceny stanu zdrowia przez Klienta.

8.5 Klient jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych Polski oraz krajów docelowych.

8.6 Klienta wiąże także postanowienia wskazane w wyodrębnionej części katalogu „Ruszamy w podróż”, uwzględniające specyfikę oferty.

8.7 Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy. Dotyczy to również dokumentów stanowiących jej integralną część.

8.8 Świadczenia usług turystycznych regulują przepisy Ustawy z dnia 29.08.1997 o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268) oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.

9 INFORMACJA O DODATKOWYM UBEZPIECZENIU

9.1 Klient może się dodatkowo ubezpieczyć od kosztów odwołania uczestnictwa w Imprezie, a składka wynosi 3 % całkowitej wartości Imprezy przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w Imprezie z przyczyn losowych: nieszczęśliwy wypadek, zachorowanie, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego lub członka najbliższej rodziny.

OŚWIADCZENIE

WEZYR HOLIDAY SERVICE Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Tamka 38, 00-355 Warszawa, wykonując dyspozycję art. 14 ust. 4 pkt 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268) niniejszym oświadczam, jak następuje:

1. WEZYR HOLIDAY SERVICE Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie jest stroną umowy ubezpieczenia na rzecz Klientów, zawartej z Europejskimi z siedzibą w Gdańsku.

2. Na podstawie umowy wystawiona została polisa na okres 15.01.2009 – 14.01.2010, która stanowi zapewnienie:

2.1 pokrycia kosztów powrotu Klienta do kraju w wypadku, gdy Ubezpieczający wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu,

2.2 pokrycia zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów Ubezpieczającego w razie niewykonania zobowiązań przez niego umownych.

3. Dla ubiegania się o wypłatę zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju niezbędne jest zgłoszenie przez Klienta zdarzenia, o którym mowa w pkt. 2.1 właściwemu wojewodzie lub wskazanej przez niego jednostce.

4. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądowego. Przedstawienie powyższych tytułów wypłaty wymaga zgłoszenie przez Klienta zdarzenia, o którym mowa w pkt. 2 WEZYR HOLIDAY SERVICE Sp. z o. o., a następnie przeprowadzenia stosownego postępowania.

.....
Czytelny podpis Klienta