

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY „EL HOLIDAY”

L. ZASADY OGÓLNE

1.1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa stanowią ogólne warunki umowne Biura Podróży EL HOLIDAY stosowane w umowach o zorganizowanie imprezy turystycznej.

II. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Klienta z ofertą, poprzez podpisanie zgłoszenia uczestnictwa oraz potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Organizatora (Przedstawicieli Organizatora). Organizator przed zawarciem umowy w związku z jej zawarciem zobowiązuje się do udzielenia Klientom w zakresie określonym ustawą z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych informacji o przepisach paszportowych, wizowych oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie.

2.2. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów z podpisami poświadczonymi urzędowo.

2.3. Strony mogą ustalić w umowie pisemnej swoje prawa i obowiązki odmiennie niż przewidują to niniejsze ogólne Warunki z tym zastrzeżeniem, że w sprawach nieterminowych w umowie kolejno zastosowanie będą miały niniejsze „Warunki”, przepisy kodeksu cywilnego, o ile przepisy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych nie stanowią inaczej.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1. Cena podana w ofercie jest ceną brutto tzn. zawiera w sobie odpowiednie podatki. Cena imprezy turystycznej może być również podana poprzez wskazanie sposobu jej obliczania.

3.2. Przy zawarciu umowy Klient zobowiązuje się do wpłaty na rzecz Organizatora zaliczki w wysokości co najmniej 30 % ustalonej ceny imprezy.

3.3. Cała należność za imprezę określoną umową winna być wpłacona przez Klienta nie później niż w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.

3.4. Nie dokonanie w terminie pełnej wpłaty, o której mowa w pkt. 3.3 jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy z konsekwencjami określonymi w pkt. 9.2.

3.5. Wzrost kursów walut, kosztów transportu, ceł, podatku lub opłat za usługi lotniskowe może skutkować wzrostem ceny imprezy do 20 dni przed datą wyjazdu. Organizator zobowiązuje się do zawiadomienia Klienta o przyczynach uzasadniających zmianę ceny.

IV. PRAWA UCZESTNIKA

4.1. Klient ma prawo do świadczenia gwarantowanych ofert Organizatora, stanowiącą integralną część zawartą z Klientem umowy. Oferta określać będzie każdorazowo: cenę imprezy, miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania, terminy wpłaty zaliczki oraz cenę imprezy.

4.2. Klient uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki pilotów oraz rezydentów Organizatora (zwanych dalej Pracownikami Organizatora).

4.3. Klient uprawniony jest do zgłaszania pracownikom Organizatora wszelkich uwag i sugestii dotyczących realizacji imprezy, z tym zastrzeżeniem, iż Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność za spowodowane takimi działaniami modyfikacje programów imprez, a niezgodności z ofertą.

4.4. Klient objęty zostanie szczególną opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora (np.: związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

V. OBOWIĄZKI

5.1. Od chwili rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań Pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy.

5.2. Klient zobowiązuje się podporządkować w trakcie imprezy wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym Pracowników Organizatora umożliwiającym realizację oferty.

5.3. Klient zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróży, tj. dowodu osobistego, paszportu ważnego w czasie trwania imprezy turystycznej oraz wymaganych wiz turystycznych oraz w każdym wypadku spełnienie innych wymagań upoważniających do pobytu na terenie państwa, w którym wykonywana ma być umowa. Organizator nie pośredniczy w załatwianiu wiz turystycznych. Klient winien je uzyskać na własny koszt i we własnym zakresie.

5.4. Klient zobowiązany jest do przestrzegania w zakresie przedstawionym przez Organizatora przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

5.5. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania oraz przejazdu.

5.6. W razie rażącego lub uporczywego naruszania przez Klienta ustalonego porządku imprezy, zagrażającego interesom innych Klientów, Organizator może rozwiązać umowę lub odstąpić od niej w trybie natychmiastowym. Kosztami dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju obciążony zostanie w takim przypadku Klient nie stosujący się do ustalonego przez Organizatora porządku.

VI. UBEZPIECZENIE

6.1. W ramach ceny imprezy Organizator zapewnia Klientom ubezpieczenie od kosztów leczenia za granicą i następstw nieszczęśliwych wypadków. Wszyscy Klienci imprez są objęci ochroną ubezpieczeniową w TU Signal Iduna Polska.

6.2. Zawierając umowę z Organizatorem Klient deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności Organizatora z powodu uszczerbku na zdrowiu lub zgonu z powodu nieprawdziwego oświadczenia.

VII. REKLAMACJE

7.1. Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi / rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji. Jeżeli reklamacja nie odniosła skutku lub nie mogła być zgłoszona na miejscu, może być zgłoszona (z określeniem kwestionowanego elementu umowy oraz roszczeń) w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy, wyłącznie listem poleconym na adres **Biuro Podróży EL HOLIDAY, 35-104 Rzeszów, ul. Jana Wyrockiego 200**.

7.2. Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji przesłanej listem poleconym. Za datę złożenia oświadczenia przez Klienta a także przez Organizatora uważa się datę nadania listu poleconego zawierającego reklamację bądź odpowiedź na reklamację.

VIII. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

8.1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne.

8.2. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Klienta rezygnującego z imprezy w czasie jej trwania, z przyczyn leżących po stronie Klienta, niezawinionych przez Organizatora.

8.3. Organizator wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu do kwoty gwarantowanej polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zawarto umowę (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej dostępne na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę Organizatora).

8.4. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 72 godzin przed jej rozpoczęciem, a w każdym czasie z przyczyn od Organizatora niezależnych i niezawinionych, w szczególności: w każdym przypadku siły wyższej, zagrożenia życia lub zdrowia. Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje Organizatora do przedstawienia oferty zastępczej na zasadach pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń określonych załącznikiem do pkt.9.2.

8.5. Organizator może odwołać również imprezę z powodu braku wymaganego minimum uczestników wskazanego w umowie i gwarantuje powiadomienie o tym Uczestników nie później niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

8.6. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane:

- działaniem lub zaniechaniem Klienta;
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć albo;
- siłą wyższą.

8.7. Organizator nie ponosi również odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń linii lotniczych oraz innych przewoźników, zwłaszcza w sytuacji, gdy odpowiedzialność przewoźnika lub linii lotniczych podlega postanowieniom odrębnych przepisów, w tym w szczególności Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących

międzynarodowego przewozu lotniczego (Konwencja Warszawska) z dnia 12 października 1929 roku oraz Konwencji uzupełniającej Konwencję Warszawską, o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez osobę inną niż przewoźnik umowny z dnia 18 września 1961r.

- 8.8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności, za:
- zmiany w programie imprezy turystycznej dotyczące międzynarodowego przewozu lotniczego, na które nie miał wpływu, lub których nie mógł przewidzieć,
 - za szkody poniesione przez uczestników imprezy turystycznej w związku ze zmianą podanej godziny lotu, także w wypadku, gdy zmiana wynika z połączenia lotów powstałego na skutek nie wykorzystania pełnej ilości miejsc na wykupiony przez Turystę przelot,
 - za zaginięcie lub kradzież przedmiotów uczestników imprezy turystycznej, w tym przedmiotów złożonych do sejfów hotelowych,
 - za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu podczas podróży,
 - za treść informacji zawartych w broszurach hotelowych nie skierowanych wyraźnie do Turystów zawierających umowę z Organizatorem, w szczególności za treść informacji zawartych w ulotkach reklamowych wydawanych przez dyrekcję hotelu lub inne podmioty nie uczestniczące bezpośrednio w wykonywaniu usługi.

8.9. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do różnicy pomiędzy wartością usługi wykupionej a wartością usługi wykonanej, nie więcej jednak niż do dwu krotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta, zgodnie z treścią art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

IX. REZYGNACJA Z IMPREZY

9.1. Uczestnik może z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w imprezie, składając oświadczenie pisemne przesłane listem poleconym lub mailem na adres biuro@elholiday.pl. Za datę rezygnacji decydującej o wysokości kary umownej przyjmuje się dzień wpływu stosownego dokumentu do Organizatora.

9.2. W przypadku rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, a to z powodu: odmowy wydania paszportu lub wize, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymania określonych w Umowie terminów płatności, nieprzybycia na miejsce zbiórki, choroby i innych przypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy poprzez służby graniczne itp. Klientowi, który dokonał wpłaty zwraca się wpłaconą kwotę po potrąceniu kosztów poniesionych przez organizatora.

Organizator zobowiązany jest, na życzenie Klienta, przedstawić udokumentowane wyliczenie poniesionych, w związku z rezygnacją, kosztów.

X. SPRAWY NIEUREGULOWANE

10.1. Postanowienia umów zawartych z Klientami, jak również ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży EL HOLIDAY mniej korzystne dla klientów, niż postanowienia ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, przepisy Kodeksu Cywilnego (ustawa z dnia 23.04.1964 r., DZ.U. nr 16, poz. 93 z [poż. zm.](#)), są nieważne. W miejsce postanowień umów i ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży EL HOLIDAY mniej korzystnych dla Klienta obowiązują przepisy w/w ustaw.

10.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami zastosowanie mają: Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i w następnej kolejności Kodeks Cywilny. Postanowienie to nie narusza ważności innych dokumentów związanych z usługą, takich jak oferta, zamówienie, przyjęcie zamówienia, zgłoszenie uczestnictwa.

10.3. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu umowy o udział w imprezach organizowanych przez Organizatora podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy według właściwości ogólnej.

DATA

PODPIS KLIENTA