



## **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ARMADA**

### **I. Postanowienia ogólne.**

1. Ustala się ogólne warunki uczestnictwa we wszystkich imprezach turystycznych zorganizowanych przez Organizatora Turystyki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r o usługach turystycznych /z późniejszymi zmianami./ Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268
2. Organizatorem Turystyki zwanym dalej „Organizatorem” jest:  
Biuro Podróży ARMADA Sławomir Musiał z siedzibą w Łodzi, ul. Konarowa 3a, działającego na podstawie zezwolenia na prowadzenie działalności organizatora turystyki nr 238.  
Biuro reprezentowane jest przez właściciela Sławomira Musiał.
3. Ogólne warunki uczestnictwa określają prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych zwanych w dalszej treści „Klientami” oraz Organizatora.

### **II. Zawarcie umowy.**

1. Zawarcie umowy z Klientem następuje w formie pisemnej po zapoznaniu się przez niego z ofertą Organizatora, warunki umowy i uczestnictwa oraz wpłaceniu przedpłaty w wysokości do 10 % ceny imprezy turystycznej następuje w terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub świadczenia usług turystycznych. Niniejsze warunki uczestnictwa zostaną doręczone klientowi przy zawarciu umowy.
2. Zawarcie umowy z osobą niepełnoletnią lub na jej rzecz wymaga zgody jej przedstawicieli ustawowych bądź opiekunów. Zgoda musi być wyrażona w formie pisemnej z podpisem poświadczonym notarialnie, bądź złożonym przed osobą upoważnioną przez Organizatora.
3. Organizator, proponując Klientowi imprezę turystyczną, udostępnia Klientowi odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, które zawierają:
  - cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia,
  - miejsce pobytu lub trasę imprezy turystycznej,
  - rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu,
  - położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
  - ilość i rodzaj posiłków,
  - program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
  - kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny,
  - termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja imprezy turystycznej lub usługi turystycznej uzależniona jest od liczby zgłoszeń,
  - podstawy prawne zawarcia umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy,
  - ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.
4. Organizator przed zawarciem umowy podaje Klientowi:
  - ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizy oraz o wymogach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
  - informację o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia,
  - informacje o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.
5. Organizator we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, podaje Klientowi:
  - nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki / lub innej instytucji /, do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu,

- w odniesieniu imprez turystycznych dla dzieci – informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
- planowy czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów.
- Powyższe informacje podawane są Klientowi na piśmie, ponadto Organizator podaje Klientowi:
- szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie Klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedział sypialnego w pociągu.

6. Organizator ma obowiązek udzielenia Klientowi dodatkowych informacji na piśmie dotyczących imprezy turystycznej w zakresie wskazanym w art. 12, 13 i 14 ustawy o usługach turystycznych, o ile nie zostały one zawarte w postanowieniach niniejszych warunków uczestnictwa, wzorcu umowy, ofercie, katalogu, ulotce lub folderze, itp., a stanowią one element świadczeń w trakcie imprezy turystycznej.

7. Obowiązek udzielenia Klientowi informacji wskazanych w pkt 4-6 nie zwalnia Organizatora od obowiązku opieki nad Klientem w trakcie imprezy turystycznej.

### **III. Warunki płatności.**

1. Ceny usług i świadczeń dla klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. Miejscem spełnienia świadczenia pieniężnego przez Klienta wynikającego z zawartej umowy jest wskazany przez Organizatora rachunek bankowy lub kasa biura Organizatora.
3. Cała należność za imprezę turystyczną winna zostać wpłacona przez Klienta w terminie 21 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, chyba że strony w umowie zastrzegą inny termin płatności, brak wpłaty powoduje utratę zaliczki przez Klienta i obciążenie Klienta kosztami poniesionymi przez Organizatora na rzecz niedosłej imprezy turystycznej.

### **IV. Rezygnacja z imprezy turystycznej – wycieczki, zielonej szkoły, wypoczynku**

Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć bezpośrednio do biura podróży, w którym zawarta została umowa na wyjazd. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli **nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od biura podróży**, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez biuro podróży kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona w dalszej części niniejszego punktu Warunków Uczestnictwa, poniesionych przez biuro podróży w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej. Biuro podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń – względem całkowitej wartości zawartej umowy – kształtują się następująco:

- do 30 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 200 PLN/os.,
- od 29 do 27 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny imprezy,
- od 26 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej – do 90% ceny imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów biuro podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał.

### **V. Przeniesienie przez Klienta przysługujących mu uprawnień na rzecz osoby trzeciej.**

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu prawa z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. 1 jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na co najmniej 14 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej określonym w umowie. Ust. ten nie dotyczy udziału w wycieczce, gdzie transportem jest samolot. Terminy przeniesienia praw i przejęcia obowiązków zawarte są w warunkach towarzystw lotniczych.
3. Za nie uiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej ustala się w wysokości faktycznie poniesionych przez Organizatora, udokumentowanych wydatków.

### **VI. Zmiana świadczeń, świadczenia zastępcze.**

1. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy z Klientem – Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na piśmie. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:
  - przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
  - odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów i opłat.

2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu imprezy turystycznej lub informacji zawartych w katalogu przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub w uzasadnionych przypadkach także w trakcie trwania imprezy turystycznej, jednakże zmiany te nie mogą powodować zmian istotnych postanowień umowy, o których mowa w pkt. 1, a standard i zakres świadczeń zostanie zachowany.

3. Jeżeli Klient zgodnie z pkt. 1, odstępuje od umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:

- uczestniczyć w imprezie turystycznej-zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę turystyczną o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie,
- żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

4. W przypadku określonych w pkt. 3. Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy chyba, że odwołanie imprezy nastąpiło z powodu:

- zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie a Organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie na 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej,
- siły wyższej.

5. Organizator, jeżeli w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiącą istotną część programu tej imprezy turystycznej, jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.

6. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt. 5, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził zgody i odstąpił od umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

7. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt. 6, Klient nie ponosi żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu Klient może dochodzić naprawienia szkody wynikłej z nie wywiązania się z umowy.

8. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt. 6, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowane wyłącznie:

- działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

## **VII. Zmiana cen.**

1. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- wzrost kosztów transportu,
- wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- wzrostu kursu walut.

2. O wzroście ceny imprezy turystycznej Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej przez Organizatora na co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

## **VIII. Prawa Klienta.**

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie / katalogu / stanowiącej integralną część umowy.

2. Niewykorzystanie w trakcie trwania imprezy turystycznej przez Klienta wszystkich świadczeń / z przyczyn leżących po stronie Klienta / nie uprawniają do zwrotu zapłaconej należności.

3. Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora, a na Organizatorze spoczywa ten obowiązek.

4. Klient zostanie również objęty opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i niezawinionych przez Organizatora / np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniem w przelotach, trudnymi warunkami atmosferycznymi /. W takich przypadkach przysługuje każdemu uczestnikowi posiłek po upływie 8 godzin.

## **IX. Obowiązki Klienta.**

1. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającymi realizację programu imprezy turystycznej oraz do przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych przez Organizatora.

2. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных / paszport, wiza i innych wymaganych, o których obowiązku posiadania Klient został poinformowany / oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych oraz innych norm prawa w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

3. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa / np. pożarowych, policyjnych, itp./.

4. W razie rażącego, uporczywego naruszenia przez Klienta warunków umowy, warunków uczestnictwa zagrażającemu zdrowiu, życiu i interesom innych Klientów oraz realizacji programu imprezy turystycznej, Organizator może rozwiązać z

Klientem umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku wszelkie koszty związane z dalszym pobytem i powrotem obciążają Klienta.

5. Za wszelkie udowodnione uszkodzenia w hotelu, autokarze, muzeum odpowiada Klient, jeśli jest niepełnoletni straty pokrywają jego rodzice/opiekunowie.

6. W przypadku wycieczek szkolnych, opiekę nad grupą sprawują wychowawcy.

**7. W przypadku rażącego naruszenia regulaminu hotelu czy przewozu przez uczestnika wycieczki odpowiedzialność ponoszą wychowawcy. Jeśli na skutek tego zdarzenia program wycieczki nie może być realizowany Organizator nie ponosi odpowiedzialności.**

## **X. Ubezpieczenia i Gwarancje**

1. Organizator zawarł umowę gwarancji ubezpieczeniowej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, **nr umowy M 524057** z dn. 13.06.2023 r.

Gwarancja ubezpieczeniowa w związku z działalnością wykonywaną przez organizatora turystyki obowiązująca w terminie **01.09.2023 – 31.08.2024 r.** zawarta jest zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych i może zostać uruchomiona w przypadku gdy organizator nie wykona zobowiązań umownych z przyczyn niewypłacalności. Zdarzenia objęte umową ubezpieczeniową organizatora turystyki obejmują niesprowadzenie klientów z zagranicy do kraju oraz przypadki, gdy z winy organizatora impreza nie dojdzie do skutku. Alarmowy numer telefonu Ubezpieczyciela do bezpośredniego kontaktu w razie zaistnienia szkody 22 50 56 508 nr faksu 22 50 56 444, adres e-mail turystyka@signal-iduna.pl

2. Organizator wyda na piśmie Klientowi wpłacającemu należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę pisemne potwierdzenie posiadania umowy ubezpieczeniowej organizatora turystyki i pośrednika turystycznego ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji.

## **XI. Reklamacje.**

1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez Organizatora lub osobę z nim współpracującą Klientowi przysługuje prawo do reklamacji.

2. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

3. Reklamację w formie pisemnej i podpisaną czytelnie imieniem i nazwiskiem Klient winien złożyć w ciągu 60 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.

4. Reklamacje anonimowe nie będą rozpatrywane i nie podlegają reklamacji.

5. Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji.

6. Reklamacja Klienta winna zawierać oświadczenia pilota lub innego przedstawiciela Organizatora, a w uzasadnionych przypadkach osoby trzeciej uczestniczącej w wykonaniu usługi turystycznej, którą posługuje się Organizator, o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycję zaspokojenia jego roszczeń.

## **XII. Odpowiedzialność Organizatora.**

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. W przypadku stwierdzenia wystąpienia nieprawidłowości (np. zakwaterowanie w hotelu o niższym standardzie) Klient jest zobowiązany zawiadomić o tym wykonawcę usługi lub organizatora w sposób określony w umowie, a następnie może dochodzić odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania.

2. **Organizator nie ma obowiązku informowania Policji bądź Inspekcji Transportu Drogowego o dokonaniu kontroli stanu technicznego autokaru.**

3. **Jeśli oczekiwanie na kontrolę autokaru dokonywaną przez Policję bądź Inspekcję Transportu Drogowego wydłuży się i wpłynie na niezrealizowanie jakiegoś punktu programu, bądź przedłuży czas pracy kierowcy Organizator nie ponosi odpowiedzialności.**

4. W przypadku stwierdzenia przez Policję lub Inspekcję Transportu Drogowego usterek autokaru lub stanu nietrzeźwości kierowcy uniemożliwiających wykonanie usługi, organizator zobowiązuje się do podstawienia autokaru zastępczego lub przesunięcia terminu imprezy/wycieczki turystycznej po uzgodnieniu z Klientem bądź na żądanie Klienta pełny zwrot sumy wpłaconej przez Klienta na imprezę/wycieczkę turystyczną.