

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH



## I. ZASADY OGÓLNE

1. Ilekroć w treści „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew” mowa jest o:

- a) Organizatorze lub Biuro - należy przez to rozumieć podmiot wskazany w Umowie - Zgłoszeniu jako organizator imprezy;;
- b) Kliencie - należy przez to rozumieć, osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby (przy czym zawarcie Umowy nie stanowi przedmiotu działalności gospodarczej zarówno podmiotu zawierającego umowę jak i osoby na rzecz której Umowa została zawarta), a także osobę której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową;
- c) Umowie - należy przez to rozumieć Zgłoszenie - umowę o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew ;
- d) Imprezie - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew ;
- e) Pracownikach Organizatora - należy przez to rozumieć pilotów oraz rezydentów Organizatora;
- f) Warunkach - należy przez to rozumieć Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych;
- g) Ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U.2017.1553 t.j. z dnia 2017.08.18);
- h) Katalogu - należy przez to rozumieć folder zawierający w szczególności dane dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowe, ramowe programy imprez, Ogólne warunki uczestnictwa, Informacje dodatkowe, cennik lub skróconą broszurę zawierającą w szczególności elementy określone powyżej;
- i) Stronie internetowej- należy przez to rozumieć oficjalną stronę Organizatora znajdującą się pod adresem [www.wasiołka.eu](http://www.wasiołka.eu), na której to zamieszczane są przez Organizatora oficjalne informacje dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowej, ramowych programów imprez, Ogólnych warunków uczestnictwa, Informacji dodatkowej, cennika;
- j) Siła wyższa – każde zjawisko zewnętrzne, nieuchronne, którego nie można było przewidzieć ani mu się przeciwstawić, w szczególności zjawisko o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań i wysiłków pozostaje poza kontrolą Stron Umowy. Za siłę wyższą w szczególności uważa się: zamieszki, strajki, rozruchy społeczne, aresztowania, zagrożenia wojną, blokady embargo, akty jednostek wojskowych, oraz gwałtowne zmiany warunków atmosferycznych.

2. Niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach, zwane dalej Warunkami, określają zasady udziału Klientów w imprezie i stanowią integralną część Umowy-Zgłoszenia.

3. Organizator informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew ul. Grunwaldzka 82, 64-100 Leszno, a podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zawartej Umowy, oraz o ile Klient wyrazi na to zgodę marketingu usług świadczonych przez Organizatora. Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione w celu realizacji zawartej z Biurem imprezy innym podmiotom, w tym przewoźnikom autokarowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, obsłudze imprezy (pilotom, kierowcom), agentom współpracującym z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahentom zagranicznym. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne i mają oni prawo dostępu do treści swoich danych osobowych a także prawo do ich poprawiania.

## II. ZAWARCIE UMOWY

- 1. Przed zawarciem Umowy - Zgłoszenia Klient zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z treścią: Katalogu zawierającego oferty wyjazdowe oraz ramowy program imprezy, Ogólnych warunków uczestnictwa, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz cennikiem, które to stanowią integralną część umowy.
- 2. Katalogi i inne informacje pisemne Biura, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
- 3. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej, z chwilą zgłoszenia nazwisk Uczestników, podpisania Umowy przez przedstawiciela lub agenta Organizatora i osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej lub wpłacenia przez Klienta lub inną osobę występującą w jego imieniu zaliczki.
- 4. Podpisując Umowę - Zgłoszenie Klient deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem umowy.
- 5. Podpisując Umowę-Zgłoszenie Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.
- 6. Podpisanie Umowy - Zgłoszenia oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników z umowy-zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy oraz załączników do niej, stanowiących jej integralną część.
- 7. Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne, zgłoszone i opłacone przez Klienta i wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.

## III. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 1. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem umowie lub kasa Biura.
- 2. Zaliczka w wysokości 30% ceny imprezy podanej w Umowie - Zgłoszeniu winna być wpłacona na rzecz Organizatora w dniu zawartym w umowie (na rachunek bankowy wskazany w Umowie, gotówką w siedzibie Organizatora).
- 3. Określona w umowie Cena Imprezy, z potrąceniem wcześniej uiszczonej zaliczki, winna być wpłacona przez Uczestnika na rzecz Organizatora, w terminie do 24 godziny przed rozpoczęcia imprezy – chyba, że warunki promocji stanowią inaczej. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rzecz Biura w ustalonych terminach.
- 4. Jeżeli zawarcie umowy następuje później niż 24 godziny przed rozpoczęciem imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty jednorazowo całej ceny w dniu podpisania umowy.

#### **IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY**

1. Gdy po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy, Organizator zmuszony będzie, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić o nich Klienta. W takim wypadku Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Organizatora o akceptacji zmienionych warunków umowy lub o rezygnacji z imprezy. W przypadku odstąpienia od umowy Uczestnikowi przysługuje zwrot wszystkich wniesionych świadczeń. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmiany istotnych warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

#### **V. REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA TERMINU**

1. Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, pod rygorem nieważności. Oświadczenie to winno zostać doręczone do siedziby Organizatora imprezy lub do punktu sprzedaży na piśmie (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, faxem, e-mailem lub listem poleconym).
2. Z tytułu rezygnacji z Imprezy klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów.  
W przypadku imprez autokarowych ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń (względem całkowitej wartości zawartej umowy) kształtują się następująco:
  - do 50 dni przed dniem wyjazdu – do 10 % ceny imprezy,
  - od 49 do 31 dni przed dniem wyjazdu – do 30 % ceny imprezy,
  - od 30 do 14 dni przed dniem wyjazdu – do 60 % ceny imprezy,
  - od 13 dni przed dniem wyjazdu lub później – do 90 % ceny imprezy,
3. UWAGA!!! Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji zapewnione przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Informacji na temat dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji można zasięgnąć kontaktując się z P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew .
4. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w wykupionej imprezie, może wskazać inną osobę mogącą wziąć udział w jego miejsce oraz na piśmie, w terminie wskazanym przez Organizatora (najpóźniej w 7 (siódmym) dniu przed dniem rozpoczęcia imprezy), przenieść na nią swoje uprawnienia jako uczestnika imprezy.
5. Na zasadach wskazanych w pkt.2 klient Uczestnik ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym przez Organizatora lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak ważnych dokumentów tożsamości, no. Dowodu osobistego lub paszportu.

#### **VI. ODWOŁANIE IMPREZY**

1. P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew zastrzega sobie prawo odwołania imprezy najpóźniej w 7 (siódmym) dniu przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy -w przypadku imprez autokarowych minimum wynosi 20 osób. Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem (najpóźniej w 7 (siódmym) dniu przed planowanym rozpoczęciem imprezy), a następnie również na piśmie (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, faxem, e-mailem lub listem poleconym), najpóźniej w 5-tym (piątym) dniu przed planowanym rozpoczęciem imprezy. Biuro powiadomi Uczestnika imprezy o jej odwołaniu w terminach wyżej wskazanych. W takich wypadkach Uczestnik ma prawo - według swojego wyboru - uczestniczyć w zaproponowanej przez Biuro imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonej ceny (bez jakichkolwiek potrąceń). Jeżeli impreza zastępcza zaproponowana przez Biuro będzie miała niższą wartość niż odwołana impreza, Uczestnik otrzyma zwrot różnicy w cenie.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.). W przypadku odwołania przez Organizatora imprezy turystycznej z ww. przyczyny Uczestnik ma prawo - według swojego wyboru - uczestniczyć w zaproponowanej przez Biuro imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonej ceny (bez jakichkolwiek potrąceń).

#### **VII. OBOWIĄZKI BIURA**

1. Organizator posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A - numer gwarancji i nazwa Towarzystwa Ubezpieczeniowego jest każdorazowo podawana na Umowie-Zgłoszeniu, a każdy uczestnik wpłacający zaliczkę może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji OC Biura. Obowiązkowe ubezpieczenie OC Organizatora obejmuje sytuacje, gdy Biuro wbrew obowiązкови nie zapewnia Klientowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Klientów w razie niewykonania umowy.
2. Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych (w tym o terminach oczekiwania na wydanie paszportu lub wizy oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału imprezie turystycznej). Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
3. Organizator jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia Klientowi jednego egzemplarza umowy.
4. Uczestnicy wyjazdów grupowych objęci są opieką pilota, który odpowiedzialny jest za prawidłowy przebieg imprezy, realizację programu, zapewnienie opłaconych świadczeń, organizację zwiedzania (w przypadku imprez z programem zwiedzania) oraz pomoc w sytuacjach losowych.
5. W przypadku imprez autokarowych Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zobowiązuje się do powiadomienia Uczestników o: planowanym czasie przejazdu, miejscu i czasie trwania postojów, połączeniach komunikacyjnych oraz miejscach jakie Klient będzie zajmował w środku transportu.
6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi, chyba, że jego jakość jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości,

Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej.

## **VIII. UBEZPIECZENIE**

1. Uczestnik imprezy organizowanej przez P.H.U.P. ZET-KA Wasiołka Zbigniew jest ubezpieczony od kosztów leczenia za granicą (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Wysokość sum ubezpieczenia, jego zakres podane są w Ogólnych warunkach ubezpieczenia, dostępnych zarówno na stronie internetowej Organizatora, jak i w Biurze, oraz wydawanych każdorazowo na żądanie Klienta. Klientom cierpiącym na choroby przewlekłe polecamy wykupienie dodatkowego wariantu ubezpieczenia na wypadek ujawnienia się dolegliwości związanych z chorobą podczas imprezy turystycznej. Podstawowy pakiet ubezpieczenia, którym objęci są uczestnicy imprez turystycznych nie obejmuje kosztów leczenia następstw chorób przewlekłych. Osobom zamierzającym korzystać z nurkowania z aparatem powietrznym oraz windsurfingu a także innych sportów proponujemy wykupienie dodatkowego wariantu ubezpieczenia.

2. Organizator zaleca wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (Karta EKUZ). Karta EKUZ wyrabiana jest bezpłatnie przez NFZ. Wniosek o kartę EKUZ można wypełnić elektronicznie – formularz zgłoszenia znajduje się na stronie [www.ekuz.nfz.gov.pl/wypoczynek/wniosek-ekuz-wypoczynek](http://www.ekuz.nfz.gov.pl/wypoczynek/wniosek-ekuz-wypoczynek)

## **IX. WYŁĄCZENIE I OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA**

1. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą - art. 11 a ustawy o usługach turystycznych (Dz.U.2017.1553 t.j. z dnia 2017.08.18). W przypadkach, tych koszty wynikłe z zaistnienia ww. sytuacji obciążają Klienta (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy.

2. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem tych urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro zwraca jedynie wartość nie zrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.

3. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy.

4. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.

## **X.OBOWIĄZKI UCZESTNIKA**

1. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie.

2. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania na miejscu zbiórki dokumentów podróży (dowód osobisty, paszport), wiz turystycznych uprawniających go do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

3. Klient zobowiązany jest podczas przejazdów autokarowych do przestrzegania zakazu palenia wyrobów tytoniowych w tym e-papieros), nadużywania alkoholu oraz wszelkich środków pobudzających.

4. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone przez niego na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, itp. Organizator zastrzega sobie prawo do obciążania Klienta kosztami powstałymi z jego winy, w szczególności w przypadku braku wymaganych dokumentów lub naruszenia przepisów celnych przy przekraczaniu granicy lub innego istotnego naruszenia obowiązków spoczywających na Kliencie, jeżeli dojdzie do zakłócenia przebiegu trwania imprezy turystycznej, a po stronie Biura powstaną dodatkowe koszty związane z tymi naruszeniami. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

5. Dane osobowe Klienta znajdujące się w ważnym/ aktualnym dokumencie, którym będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport) muszą być tożsame z danymi zawartymi w umowie. Klient jest bezwzględnie zobowiązany przy zawarciu umowy podać dane osobowe, które będą aktualne w chwili rozpoczęcia podróży. W razie zmiany danych osobowych po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o tym fakcie – nie później jak 24h przed wyjazdem.

6. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z Klientem w trybie natychmiastowym i wydalenia Uczestnika z imprezy turystycznej, w przypadku gdy ten w trakcie trwania jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu trwania imprezy turystycznej. Przed zastosowaniem powyższej procedury Organizator zobowiązany jest do wezwania Policji bądź do uzyskania oświadczenia pilota oraz co najmniej 3 pozostałych uczestników imprezy. Klientowi, z którym rozwiązano umowę w trybie natychmiastowym, przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanych świadczeń po potrąceniu z niej kosztów rzeczywistych wynikających przerwania uczestnictwa w imprezie oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.

## **XI. PASZPORT I WIZY**

1. Uczestnik wyjeżdżający poza granice UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Organizator informuje, że przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty (ważny minimum 3 miesiące od daty zakończenia imprezy) lub paszport.

2. W przypadku wyjazdu do kraju, w którym wymagane są wizy, jeżeli biuro oferuje usługę pośrednictwa wizowego, Klienci zobowiązani są do dostarczenia do biura dokumentów umożliwiających otrzymanie wizy w terminie określonym w ofercie.

3. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy turystycznej.

## **XII. BAGAŻ**

1. Biuro wprowadza limit bagażu Uczestnika na wszystkie wyjazdy autokarowe: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg (i o wymiarach nie większych niż 55 x 20 x 40 cm) oraz 1 sztuka bagażu głównego o wadze do 20 kg.
2. Nie należy wkładać do bagażu znajdującego się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podróże, pieniądze oraz sprzęt elektroniczny i inne wartościowe rzeczy. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy niepowierzone Organizatorowi, pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.
3. W przypadku imprez autokarowych odpowiedzialność za przewożony bagaż (tzw. bagaż podręczny) ponosi Uczestnik chyba, że szkoda powstała z winy Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu powierzonego (tzw. bagaż główny) w trakcie przejazdu autokarem jeżeli doszło do nich z przyczyn występujących po stronie klienta, niezawinionych przez Organizatora bądź z właściwości towaru, wskutek siły wyższej, braku lub wadliwości opakowania bagażu, ładowania, rozmieszczania lub wyładowywania rzeczy przez Klientów. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu w wysokości rzeczywistej wartości przedmiotów z uwzględnieniem stopnia przyczynienia się przez Organizatora do ich powstania.
4. Podczas imprez autokarowych Organizator odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych albo rzeczy szczególnie cennych tylko wtedy gdy został powiadomiony o właściwościach bagażu przy zawieraniu umowy lub w chwili ładowania bagażu, chyba, że szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Organizatora.
5. W trakcie trwania imprezy autokarowej Uczestnicy są zobowiązani do zabrania z luku bagażowego podczas każdego postoju autokaru związanego z noclegiem. Bagaże pozostawione w luku bagażowym podczas takich postojów nie są objęte ochroną, a Organizator nie ponosi za nie odpowiedzialności. Klienci w trakcie pobytu w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania są zobowiązani do zachowania należytej staranności w celu zabezpieczenia swojego bagażu przed utratą lub uszkodzeniem. Zaleca się aby rzeczy wartościowe, dokumenty oraz sprzęt elektroniczny w miarę możliwości przechowywać w sejfie dostępnym w pokoju lub w recepcji hotelu.

## **XIII. REKLAMACJE**

1. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych do dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Klienta, zgodnie z art. 11b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.
2. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej wadliwego wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora (pilota) w miejscu powstania zdarzenia, lub w przypadku braku możliwości poinformowania przedstawiciela, bezpośrednio Organizatora celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota winno być przez niego potwierdzone na piśmie.
3. Niezależnie od zawiadomienia Organizatora o wadach imprezy, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 30 dni od zakończenia imprezy, w formie pisemnej listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) wysłanym na adres siedziby Organizatora podany w Umowie - Zgłoszeniu.
4. Reklamacja winna zawierać dokładne oznaczenie imprezy której dotyczy w tym przynajmniej dane osób ją wnoszących, numer imprezy oraz opis stanu faktycznego a także w miarę możliwości dokument potwierdzający zawarcie umowy, dokumentację fotograficzną itp. Organizator zastrzega sobie okres 30 dni, liczonych od dnia odbioru reklamacji, na jej rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi.
5. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które P.H.U.P. ZET-KA Wasiółka Zbigniew nie ponosi odpowiedzialności. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie imprezy, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub w przypadku niestawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu.

## **XIV. GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA ORAZ INFORMACJA O SPOSOBIE UBIEGANIA SIĘ O WYPŁATĘ ŚRODKÓW Z GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ**

1. Organizator oświadcza, że w wykonaniu obowiązku określonego w art. 5 ust.1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, zawarł z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A umowę gwarancji ubezpieczeniowej zapewniającą klientom na wypadek niewypłacalności Organizatora: pokrycie kosztów powrotu z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, obejmujących w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym także koszty poniesione przez Klientów w przypadku gdy Organizator wbrew obowiązкови nie zapewnia tego powrotu, a także zapewniającą Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy, z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana, a także zapewniającą Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu.
2. Beneficjentem posiadanego zabezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, który jest uprawniony do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu zabezpieczenia finansowego, na zasadach określonych w treści umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku niewypłacalności Organizatora Beneficjent upoważniony jest do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotów Klientów do kraju, prowadzi działania związane z organizacją powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli Organizator, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tego powrotu.
4. Gwarant po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta bezwarunkowo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji, przekazuje wnioskowaną zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej. Beneficjent przedstawia Gwarantowi pisemne rozliczenie otrzymanej zaliczki w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu zaliczki.
5. W przypadku niewypłacalności Organizatora Klient, który nie otrzymał zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy:

a) impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zorganizowana

b) zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, zgłasza Gwarantowi i Beneficjentowi brak zwrotu powyższych wpłat.

6. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 5 powyżej zawiera imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich klientów poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z Umowy-Zgłoszenia. Do zgłoszenia dołącza się:

- a) kopię zawartej pomiędzy Klientem a Organizatorem Umowy – Zgłoszenia o udział w imprezie turystycznej,
- b) kopię dowodu wpłaty na rzecz Organizatora należności za usługi turystyczne,
- c) oświadczenie Klienta stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych określonej wartości,
- d) oświadczenie Klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

7. Gwarant w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ust. 6 powyżej oraz ze stanem faktycznym i przekazuje Beneficjentowi informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej Klientowi albo informację o nieuwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin przekazania informacji Beneficjentowi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta.

8. Po otrzymaniu otrzymanego przez Gwaranta szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym Klientom Beneficjent wydaje dyspozycję wypłaty środków, a Gwarant dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym Klientom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.

9. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, Gwarant niezwłocznie informuje o tym fakcie Beneficjenta oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.

10. Beneficjent występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej.

11. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na dokonanie klientom zwrotu wpłat, o których mowa w ust. 1 powyżej, Gwarant niezwłocznie po weryfikacji zgłoszeń Klientów, przekazuje Beneficjentowi zgłoszenia zebrane od Klientów, którzy nie otrzymali całości zwrotu wpłat, wraz z informacją, dotyczącą wysokości wypłaconych tym klientom kwot z zabezpieczenia finansowego oraz z wyliczeniem kwot, których zabrakło na zwrot wpłat w stosunku do każdego Klienta. Gwarant przekazuje informację o tych zgłoszeniach do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

12. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny niezwłocznie po otrzymaniu decyzji Beneficjenta, wypłaca należne Klientom środki zgodnie z otrzymaną dyspozycją, o czym informuje Beneficjenta oraz Gwaranta.

13. Certyfikat gwarancji dostępny jest u Organizatora oraz na stronie [www.wasiolka.eu](http://www.wasiolka.eu).

## **XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23.04.1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U.2017.1553 t.j. z dnia 2017.08.18). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.

2. Nieważność pojedynczych postanowień umowy - zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy