

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ Biuro Podróży „SOPOL LUBLIN” Sp.J.

Małgorzata Cwiklińska, Edyta Kurnicka

## I. Zawarcie Umowy

1. Prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych określają indywidualne Umowy-Zgłoszenia oraz wydane na podstawie dyspozycji art.385 § 1 k.c. niniejsze „Warunki uczestnictwa”. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży następuje z chwilą podpisania druku Umowy - Zgłoszenia przez osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej oraz przedstawiciela biura podróży sprzedającego imprezę oraz w przypadku uczestnika imprezy zaliczki określonej w punkcie I.5.
2. Niniejsze Warunki Uczestnictwa oraz ramowy program imprezy turystycznej stanowią integralną część katalogu o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej umową.
3. Stronami umowy są Biuro Podróży oraz uczestnik imprezy turystycznej.
4. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłaszająca udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży, zwanej dalej imprezą i podpisująca druk Umowy-Zgłoszenia oraz inne osoby wpisane w Zgłoszeniu przez osobę zgłaszającą. Zawarcie umowy na rzecz osoby niepełnoletniej następuje przez jej prawnego opiekuna.
5. Uczestnik zostaje umieszczony na liście stałej uczestników imprezy po podpisaniu, przez osobę zgłaszającą udział w imprezie, druku Zgłoszenia i dokonaniu równocześnie wpłaty zaliczki w wysokości minimum 30% ceny imprezy. Zasada ta dotyczy umów zawieranych w okresie dłuższym niż 30 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy. Lista stała uczestników imprezy to lista, która obejmuje Uczestników, którzy mieszczą się w limicie miejsc przewidzianych przez Biuro Podróży do sprzedaży na daną imprezę. Uczestnik uzupełnia wpłatę do pełnej ceny imprezy najpóźniej na 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
6. Uczestnik, który podpisał Zgłoszenie w terminie 30 dni i krótszym przed rozpoczęciem imprezy, zostanie wpisany na listę stałą po dokonaniu równocześnie pełnej wpłaty za imprezę.
7. Po sprzedaniu wszystkich miejsc w danej imprezie Biuro Podróży może przyjmować dalsze zgłoszenia na listę rezerwową. Warunkiem przyjęcia na listę rezerwową jest wpłata 20% ceny imprezy. Uczestnik wpisany na listę rezerwową winien uzupełnić wpłatę w ciągu 2 dni od otrzymania z biura podróży sprzedającego imprezę lub od Biura Podróży pisemnego zawiadomienia o przeniesieniu na listę stałą.
8. Nie dokonanie w ustalonym terminie wpłat należności za imprezę może być przyczyną skreślenia Uczestnika z listy stałej lub listy rezerwową na warunkach rezygnacji nie leżących po stronie Biura Podróży.
9. Przy zawieraniu umowy Biuro Podróży określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Biura Podróży. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Biura Podróży. W przypadku kolonii i obozów dla dzieci i młodzieży uczestnik zobowiązany jest złożyć w punkcie osobie sprzedającej mu imprezę wypełnioną i podpisaną „kartę kwalifikacyjną uczestnika kolonii/obozu”. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Biura Podróży.
10. Uczestnik jest zobowiązany poinformować Biuro Podróży o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu. Informacje winny być przekazane niezwłocznie do Biura Podróży najpóźniej na 7 dni przed wyjazdem. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wyniku.
11. Biuro Podróży zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w okresie do 20 dni przed datą wyjazdu w przypadku: 1) wzrostu kosztów transportu, 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, 3) wzrostu kursów walut, klient ma prawo odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów w terminie 3 dni od zawiadomienia.
12. Biuro Podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (działanie siły wyższej, 1 itp.). W takim przypadku uczestnik może żądać wpisania o na listę stałą uczestników innej imprezy lub zwrotu pełnej wpłaty. W przypadku wybrania przez klienta imprezy o niższej cenie Biuro Podróży dokonuje zwrotu różnicy cen, w przypadku wybrania imprezy o wyższej cenie klient dopłaca różnicę pomiędzy cenami.
13. W przypadku braku wymaganego minimum uczestników (imprezy autokarowe - 30 osób) Biuro Podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy najpóźniej na 14 dni przed datą jej rozpoczęcia. Uczestnikowi przysługują uprawnienia określone w punkcie I.12.
14. Ceny imprez nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, lotniskowych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych podczas pobytu za granicą, jak wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe, itp.

## II. Rezygnacja z imprezy

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie bez podania przyczyn, składając oświadczenie w formie pisemnej najpóźniej w dniu rozpoczęcia imprezy. Za osobę niepełnoletnią rezygnację składają jej ustawowi przedstawiciele. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dniu, w którym Uczestnik nie wykona czynności określonej umową takiej jak: a) uzupełnienie wpłaty do pełnej ceny imprezy, b) dostarczenie wymaganych dokumentów, c) potwierdzenie udziału w imprezie po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie istotnych

- warunków umowy lub dzień rozpoczęcia imprezy, jeżeli Uczestnik nie weźmie w niej udziału.
2. O wszelkich zmianach programu imprezy Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Uczestników niezwłocznie po ich zaistnieniu. Uczestnik może zrezygnować z imprezy przed jej rozpoczęciem ze względu na zmianę istotnych warunków umowy, a w szczególności: ceny, terminu, miejscowości (w przypadku imprez pobytowych) i kategorii zakwaterowania, środka transportu, trasy. Rezygnacja bądź akceptacja zmiany warunków powinna nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie. Wymagana jest wyraźna akceptacja nowych, istotnych warunków umowy przez Uczestnika w formie pisemnej. W przypadku braku informacji o akceptacji w terminie wskazanym Biuro Podróży traktować będzie to jako rezygnację z imprezy.
3. W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn wyszczególnionych w pkt. II.2. Uczestnikowi przysługują w terminie do 7 dni od dnia rezygnacji zwrot pełnej wpłaty oraz udokumentowanych kosztów poniesionych przez niego w związku z przybyciem na określenie w programie miejsce zbiórki, jeżeli przedtem o zmianie nie został poinformowany.
4. W przypadkach rezygnacji z imprezy przez Uczestnika z przyczyn nie leżących po stronie Biura Podróży, w tym m.in. z powodu:
  - a) odmowy wydania paszportu lub wize, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport lub wiza, zaświadczenie o skreśleniach itp.),
  - b) niedotrzymania przez Uczestnika określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów,
  - c) nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu),
  - d) nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub vouchere,
  - e) choroby lub innych wypadków losowych,
  - f) niemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne,Uczestnika obciążają koszty realnie poniesione przez Organizatora z tytułu koniecznych opłat rezerwacyjnych. Koszty zostaną naliczone indywidualnie dla każdego przypadku rezygnacji.
5. W przypadku rezygnacji z listy rezerwowej niezależnie od jej terminu, Uczestnikowi przysługują zwrot całości wpłaconej kwoty na imprezę pomniejszonej o koszt wymaganej wize, jeżeli została wykonana na zlecenie uczestnika.
6. Biuro Podróży nie obciąża Uczestnika kosztami rezygnacji, za wyjątkiem uzasadnionej opłaty manipulacyjnej w wysokości 70,00 zł, jeżeli Uczestnik najpóźniej w chwili odstąpienia od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i osoba ta przejmie obowiązki wynikające z tej umowy.

## III. Realizacja umowy

1. W trakcie trwania imprezy Uczestnik winien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic krajów objętych programem imprezy.
2. Przy wyjeździe transportem organizowanym przez Uczestnika we własnym zakresie, wydanie vouchera/skierowania na odbiór świadczeń nastąpi w terminie określonym przy zawarciu umowy, nie wcześniej jednak niż po wpłaceniu przez uczestnika pełnej należności za imprezę.
3. W przypadku dojazdu własnego Klient otrzymuje voucher wraz z certyfikatem ubezpieczenia, natomiast w przypadku imprez grupowych, voucher oraz certyfikat ubezpieczenia posiada pilot lub rezydent Biura.
4. Miejsca w autokarze przedzielane są wg kolejności zgłoszeń. Klienci na miejscu zbiórki są informowani przez pilota o miejscach w autokarze.
5. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód. Jeżeli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona Klient ma prawo wnieść pisemną reklamację. Winna ona być złożona w formie pisemnej, w miejscu zawarcia umowy lub przesłana bezpośrednio do siedziby organizatora. Do reklamacji Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonywania umowy w miejscu jego powstania, potwierdzone przez pilota lub rezydenta organizatora, a w przypadku imprez indywidualnych – lokalnego przedstawiciela organizatora.
6. Dane pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora, do których Klient może się zwracać w razie trudności, podane będą przed rozpoczęciem imprezy. Pilot, rezydent i lokalny przedstawiciel organizatora nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Klienta.
7. W czasie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest do stosowania się do wskazań pracownika B.P.SOPOL LUBLIN, dotyczących realizacji programu i umożliwiających realizację oferty. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie trwania jej realizacji, jeżeli Uczestnik utrudnia sprawne przeprowadzenie programu imprezy ze szkodą dla innych uczestników.
8. W myśl przepisów o transporcie powietrznym B.P.SOPOL LUBLIN nie bierze odpowiedzialności za opóźnienia lotów czarterowych, zmiany godziny wylotów (możliwość międzyglądowania) spółki lotniczej, rodzaju samolotu, gdyż nie występuje jako przewoźnik lotniczy.
9. B.P.SOPOL Lublin nie odpowiada za szkody lub dodatkowe koszty wynikłe na skutek zmiany rozkładu połączeń lotniczych wprowadzanych przez przewoźnika czarterowego oraz opóźnienia samolotu.
10. W razie uszkodzenia lub zagubienia bagażu w czasie imprezy samolotowej są Państwo zobowiązani bezwzględnie złożyć formularz zgłoszenia szkód (na danym lotnisku) w miejscu wyznaczonym do tego przez linię lotniczą. B.P.SOPOL LUBLIN nie przyjmuje odpowiedzialności za uszkodzenia bagażu oraz

- wartościowych przedmiotów w nim znajdujących się.
11. Uczestnik imprezy nie może domagać się zwrotu części ceny lub rozwiązania umowy, jeżeli biuro podróży usunęło wady w odpowiednim terminie.
12. Biuro Podróży zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Uczestnikowi odpowiedzi w formie pisemnej najpóźniej w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Termin ten może zostać wydłużony o kolejne 14 dni, jeżeli wyjaśnienie okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wymaga uzyskania informacji od kontrahentów lub osób przebywających za granicą, za zgodą uczestnika.
13. Biuro Podróży ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat za imprezę lub innych uzasadnionych należności najpóźniej w ciągu 7 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub od daty uznania reklamacji.
14. Biuro Podróży nie odpowiada za niewykonanie lub nie należyte wykonanie usługi w trakcie realizacji imprezy 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 ani uniknąć,
  - siłą wyższą.
15. Biuro Podróży ogranicza zwrot wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, jak np. spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub z całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt. II. 2, do sum realnie odzyskanych od kontrahenta. Powyższe odnosi się również do przypadku, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wyrażą zgody na wjazd do danego kraju z powodów własnych wiadomych, na które Biuro Podróży nie ma wpływu.
16. Uczestnicy zobowiązani są do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie w trakcie trwania imprezy. Za szkody wyrządzone przez osobę niepełnoletnią odpowiadają ich opiekunowie prawni.
17. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania uczestnictwa w imprezie. Biuro Podróży zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z rezerwacją imprezy.
18. Zgodnie z obowiązującymi przepisami Biuro Podróży zawiera dla wszystkich uczestników ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas trwania imprezy. W trakcie imprezy Biuro Podróży jest obowiązane pomóc Uczestnikowi w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Uczestnika w towarzystwie ubezpieczeniowym. Uczestnicy ubezpieczeni są w TU Europejskie - Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce. Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z "Ogólnymi warunkami" ubezpieczenia Europejskie TU S.A. dostępnymi u każdego sprzedawcy.
19. Powyższy wariant jest wariantem I - podstawowym i nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych.
20. Biuro Podróży posiada stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wyszczególnione na druku umowy-zgłoszenia.
21. Podczas trwania imprezy Biuro Podróży nie bierze na siebie odpowiedzialności za:
  - a) wady lub niewykonywanie świadczeń przez miejscowych usługodawców, z którymi uczestnik zawarł bezpośrednio umowę na organizację wycieczek lokalnych i imprez fakultatywnych, wynajem samochodów, itp.
  - b) szkody poniesione przez Uczestnika wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których Uczestnik wziął udział z własnej woli.
  - c) opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe.
  - d) uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym).

## IV. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy Sąd.
3. B.P. SOPOL Lublin informuje, iż pierwszy i ostatni dzień imprezy z transportem lotniczym przewidziany jest na przelot, a nie na właściwy wypocinek. Należy liczyć się z tym, iż przeloty będą odbywały się w godzinach wieczornych lub nocnych.