

# WARUNKI UCZESTNICTWA

## w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Turystyki Zagranicznej „Progress”

(zwane w dalszej części BTZ „Progress”)

Szanowni Klienci!

Przed podjęciem decyzji o udziale w imprezie turystycznej organizowanej przez BTZ „Progress” uprzejmie prosimy o zapoznanie się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa, a także z informacjami zawartymi w katalogach i cennikach oraz ze szczegółami interesującej Państwa oferty. Zachęcamy do tego, gdyż podpisanie przez Państwa Umowy – Zgłoszenia bądź Umowy – Uczestnictwa w imprezie turystycznej uznawane jest przez nas jako potwierdzenie zapoznania się z tymi Warunkami i informacjami oraz ich akceptacją.

Warunki Uczestnictwa określają wzajemne zobowiązania powstałe w związku z zawarciem Umowy – Zgłoszenia bądź Umowy – Uczestnictwa między uczestnikami imprez a ich organizatorem i odnoszą się do wszystkich imprez organizowanych przez BTZ „Progress”. Informujemy także, że BTZ „Progress” jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych i posiada zaświadczenie wydane przez Marszałka Województwa Lubuskiego o wpisaniu firmy do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Lubuskiego pod numerem 03/2010.

### I Zasady ogólne

1. Biuro zobowiązuje się do realizacji imprezy turystycznej zwanej dalej „Imprezą” w sposób zgodny z ofertą oraz do zapewnienia świadczeń zawartych w ofercie.

2. Prawa i obowiązki Uczestnika i Biura Turystyki Zagranicznej „Progress” określa „Umowa o udział w imprezie turystycznej” zwana dalej „umową” wraz z „Warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanym przez BTZ „Progress” zwanymi dalej „Warunkami” oraz przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o usługach turystycznych od momentu jej obowiązywania.

3. Prosimy, by po dokonaniu Zgłoszenia ( rezerwacji) w każdej korespondencji, w szczególności zawierającej pytania, podawali Państwo swój numer rezerwacji.

4. BTZ „Progress” na stronie internetowej umożliwia zapoznanie się z rodzajami oferowanych imprez turystycznych oraz ich programem. Uczestnik może również podać adres e-mail celem wysyłania na ten adres ofert specjalnych.

### II Zawarcie umowy

1. Uczestnikiem Imprezy jest Klient podpisujący Umowę Zgłoszenie bądź Umowę Uczestnictwa oraz inne osoby przez niego wymienione w umowie.

2. Zawarcie umowy pomiędzy uczestnikami imprezy turystycznej, a BTZ „Progress” następuje w momencie podpisania przez obie strony umowy o udział w imprezie turystycznej bądź zgłoszenia oraz

dokonania opłat w wysokości i terminie określonym w umowie.

3. Uczestnik zobowiązany jest dostarczyć do Biura, w terminach określonych w umowie, niezbędnych dokumentów istotnych do realizacji imprezy, określonych Umową wpłat na Imprezę. Nieterminowe złożenie dokumentów i wpłat może być potraktowane przez Biuro jako rezygnacja Uczestnika z imprezy z konsekwencjami punktu VI.

4. Potwierdzeniem dokonania rezerwacji i zawarcia umowy (zgłoszenia) jest umowa w formie pisemnej podpisana dwustronnie.

### III Cena, warunki płatności, sposób zapłaty

1. Przy zawarciu umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 30 % ceny imprezy, a w przypadku zawarcia Umowy w terminie krótszym niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy całość ustalonej ceny. Przy wpłacaniu zaliczki pozostała należność powinna być wniesiona nie później niż 31 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.

2. Przy podpisaniu Umowy Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania terminów i wysokości wpłat na Imprezę zawartych w Umowie.

3. Miejscem płatności jest siedziba BTZ „Progress”, lub wskazany rachunek bankowy .W przypadku wpłat dokonywanych na rachunek bankowy data płatności jest rozumiana jako data potwierdzona przez bank lub pocztę.

4. Niedokonanie wpłat w określonym terminie może spowodować rozwiązanie umowy i skreślenie z listy uczestników imprezy.

5. Dokumentem potwierdzającym należne świadczenia jest umowa.

6. Organizator oferuje dokonanie płatności za

impresę w następujący sposób: gotówką, przelewem tradycyjnym lub przelewem elektronicznym.

7. Jeżeli po dokonaniu rezerwacji osoba podpisująca umowę w imieniu dwóch i większej liczby osób nie zgłosi innego uczestnika w miejsce rezygnującego, BTZ „Progress” pobierze opłatę za faktycznie zarezerwowane miejsca/pokoje lub gdy to będzie możliwe, zaproponuje inne rozlokowanie pozostałych osób, zachowując dotychczasowy standard.

8. BTZ „Progress” zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy tylko w uzasadnionych przypadkach jak wzrost kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków, wzrost kursów walut, czy opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych.

9. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

#### **IV Prawa i obowiązki w trakcie realizacji imprezy turystycznej**

1. Organizator ma prawo do wprowadzenia zmian w układzie programu i kolejności realizacji poszczególnych jego punktów, wynikających z bieżących okoliczności ( przyczyny pogodowe, organizacyjne, itp.) pod warunkiem ich realizacji na niezmiennym poziomie.

2. Zamawiającemu wycieczkę przysługuje prawo do zwiększenia ilości osób nie więcej niż wynosi pojemność autokaru i w porozumieniu z Organizatorem.

3. W przypadku, gdy uczestnik imprezy chce realizować swój własny program pobytu lub odłączyć się od grupy winien poinformować o tym pilota w formie pisemnej, który przekaze te informacje organizatorowi podróży.

4. W przypadku sprzedania wszystkich miejsc na daną imprezę, biuro przyjmuje dalsze zgłoszenia zainteresowanych uczestników na listę rezerwową, informując o tym uczestnika. Udział osób z listy rezerwowej może nastąpić tylko w przypadku zwolnienia się miejsc na liście zasadniczej. Uczestnicy przyjęci na listę rezerwową mają obowiązek uzupełnienia wpłaty w ciągu 24 godzin po otrzymaniu z biura zawiadomienia o przeniesieniu na listę zasadniczą. Niedokonanie wpłaty jest rozumiane jako rezygnacja z Imprezy.

5. Podczas realizacji imprezy turystycznej pilot nie ma obowiązku oczekiwania dłużej niż 15 minut na uczestnika, który spóźnił się na wcześniej wyznaczone miejsce zbiórki. Uczestnik jest wówczas zobowiązany powrócić do miejsca zakwaterowania na własny koszt w celu dalszego kontynuowania imprezy.

6. BTZ „Progress” nie dokonuje zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. rezygnacja z części

lub całości programu, spóźnienia się na miejsce zbiórki, skrócenia pobytu, itp.

7. W przypadku uczestnictwa w obozie młodzieżowym, kolonii, zimowisku zabrania się spożywania alkoholu, palenia tytoniu oraz przyjmowania środków odurzających . W przypadku poważnych naruszeń reguł imprezy Uczestnik zostaje wydalony z placówki na koszt własny.

8. BTZ „Progress” ponosi odpowiedzialność za przebieg imprezy turystycznej zgody z programem oraz za umówioną ilość i jakość świadczeń.

9. BTZ „Progress” odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć, albo siłą wyższą.

10. Klient udający się na imprezę turystyczną BTZ „Progress” powinien posiadać niezbędne dokumenty, a w szczególności Umowę- Zgłoszenie, paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego przekroczenia granicy ( lub nowy dowód osobisty przy wyjazdach do krajów UE),wymagane wizy, świadectwa szczepień oraz inne dokumenty wskazane przez organizatora imprezy.

11. W przypadku zmiany przez Klienta nazwiska, adresu lub paszportu powinien on o tym fakcie powiadomić BTZ „Progress” najpóźniej na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

12. Klient powinien przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce i w krajach objętych programem imprezy turystycznej. Za ewentualne skutki nieprzestrzegania tych przepisów BTZ „Progress” nie ponosi odpowiedzialności.

13. Klient imprezy turystycznej jest odpowiedzialny za pokrycie wyrządzonych przez siebie lub swoich podopiecznych szkód w trakcie trwania imprezy turystycznej w miejscu ich powstania ( hotel, autokar itp.)

14. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu uprawnienia z tytułu Umowy, jeżeli osoba ta jednocześnie przejmie wszystkie obowiązki wynikające z tej umowy oraz pokryje koszty związane z tą zmianą. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec BTZ „Progress”, jeżeli Klient zawiadomi BTZ „Progress” w terminie co najmniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

#### **V Ubezpieczenie Klienta**

1. BTZ „Progress” zawiera umowę ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków na rzecz każdego Klienta – uczestnika imprezy. Górna granica odpowiedzialności

ubezpieczyciela jest podana każdorazowo w ofercie BTZ „Progress”.

2. Stronami umowy ubezpieczenia jest Klient i Signal Iduna PTU S.A.

3. Klient może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej na warunkach określonych przez Signal Iduna PTU S.A. . Zawarcie tego ubezpieczenia może nastąpić przy podpisaniu Umowy-Zgłoszenia lub najpóźniej w dniu następnym.

## VI Odstąpienie od umowy

1. BTZ „Progress” z uwagi na poniesione koszty organizacji ma prawo dokonać potrącenia w sposób określony niniejszymi warunkami:

- a. opłata manipulacyjna 50 zł, jeśli rezygnacja została zgłoszona wcześniej niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy
- b. 35% ceny imprezy, jeśli rezygnacja została zgłoszona od 29 do 21 dnia włącznie przed dniem rozpoczęcia imprezy
- c. 70% ceny imprezy, jeśli rezygnacja została zgłoszona od 20 do 8 dni włącznie przed dniem rozpoczęcia imprezy
- d. 100% ceny imprezy, jeśli rezygnacja została zgłoszona w ciągu 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy

2. Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłaty uczestnika w ciągu 30 dni od daty rezygnacji uczestnika.

3. W przypadku rezygnacji klienta jest on dodatkowo zobowiązany do poniesienia kosztów, jakie faktycznie poniosła firma BTZ „Progress” w celu realizacji imprezy, a które są niemożliwe do odzyskania.

4. BTZ „Progress” może odwołać imprezę w przypadku braku wymaganego minimum uczestników stanowiącego 80% miejsc, które BTZ „Progress” ma do dyspozycji na daną imprezę. Odwołanie może jednak nastąpić najpóźniej na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W takim przypadku BTZ „Progress” przedstawi Klientowi ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej przez Klienta kwoty.

5. Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy składając na piśmie rezygnację z uczestnictwa w imprezie. Rezygnacja powinna być złożona w siedzibie BTZ „Progress”, w którym została zawarta umowa. Klient otrzyma zwrot wpłaconej kwoty na poczet ceny imprezy po potrąceniu poniesionych przez BTZ „Progress” nakładów i kosztów związanych z przygotowaniem imprezy. Zwrotu różnicy między wpłaconą kwotą a kwotą potrąceń dokonuje się w miejscu, gdzie nastąpiło podpisanie Umowy- Zgłoszenia.

## VII Reklamacje

1. Jeżeli z winy Biura nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub jakość tych świadczeń rażąco odbiega od jakości wynikającej z treści zawartej umowy, Biuro BTZ „Progress” przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązuje się do dokonania zwrotu części wniesionych opłat za usługę.

2. Reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie i w formie pisemnej, nie później niż 30 dni od zakończenia imprezy. Podstawą do rozpatrzenia tej reklamacji stanowi kopia pisemnej reklamacji potwierdzona przez pilota, rezydenta lub kontrahenta w czasie trwania imprezy.

3. BTZ „Progress” ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jego otrzymania. Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłaty uczestnika w ciągu 30 dni od daty uznania reklamacji.

## VIII Postanowienia końcowe

1. Z chwilą opublikowania nowych ofert tracą ważność wcześniejsze, dotyczące tych samych miejsc docelowych, terminów i warunków.

2. Spory wynikłe na tle wykonania niniejszej umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny ze względu na miejsce siedziby Zamawiającego.

3. Organizator turystyki, który proponuje klientom imprezę turystyczną udostępnia im odpowiednie informacje pisemne jak broszury, foldery, posiadane katalogi oraz w sposób dokładny i zrozumiały wskazuje cenę imprezy turystycznej, ilość posiłków, program zwiedzania, kwotowy lub procentowy udział zaliczki, ubezpieczenie NW i KL.

4. Klient wyraża zgodę w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. na przetwarzanie, uaktualnianie, udostępnianie i przechowywanie swoich danych osobowych w celu realizacji podróży z BTZ „Progress”.

5. W sprawach nieuregulowanych Umową-Zgłoszeniem oraz niniejszymi Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie przepisy:

- ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997r. (tekst jedn. Dz.U. z 2004 r. nr223, poz. 2268 zm.)

- kodeksu cywilnego,

- inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

6. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy rzeczowo i terytorialnie dla siedziby pozwanego.

## **IX Definicje**

- 1.** Impreza turystyczna - co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu.
- 2.** Organizator Turystyki zwany też BTZ „Progress” to przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną.
- 3.** Pilot wycieczek - osoba towarzysząca w imieniu organizatora turystyki uczestnikom imprezy turystycznej, sprawiąca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług.
- 4.** Klient zwany też Zamawiającym - to osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczeniu usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej.
- 5.** Przewodnik turystyczny - osoba, która zawodowo oprowadza turystów oraz udziela informacji po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach.