



## WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezie turystycznej

### 1. Zawarcie umowy

- 1.1. Umowa – Zgłoszenie zostaje zawarta z chwilą podpisania jej przez Klienta i Organizatora – firmę Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek
- 1.2. Warunkiem dokonania i potwierdzenia rezerwacji świadczeń jest zawarcie Umowy Zgłoszenia oraz wpłata zaliczki ( zgodnie z pkt. 2.1) na poczet imprezy turystycznej.
- 1.3. Stronami Umowy są Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek oraz Klient podpisujący Umowę – Zgłoszenie.
- 1.4. Podpisując Umowę – Zgłoszenie Uczestnik potwierdza, iż zapoznał się z Warunkami Uczestnictwa, Warunkami Ubezpieczenia oraz ofertą imprez organizowanych przez Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek, które to stanowią integralną część Umowy i oświadcza że je akceptuje .
- 1.5. Osoba podpisująca Umowę – Zgłoszenie odpowiada za wykonanie przez wszystkich zgłoszonych w Umowie Uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania wszystkich warunków umowy przez tychże uczestników.
- 1.6. Przed zawarciem umowy Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek - określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej, jak również termin ich okazania lub dostarczenia. Organizator przekaże również Klientowi informacje o obowiązujących przepisach wizowych, sanitarnych, o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie oraz możliwościach ubezpieczenia kosztów rezygnacji, zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.
- 1.7. W przypadku Klientów nieposiadających obywatelstwa polskiego Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek może odmówić zawarcia umowy jeśli okaże się, iż wymagany jest szczególny tryb wydania wizy do wjazdu na teren państwa, w którym odbywa się impreza turystyczna, w skutek czego Klient nie będzie mógł takiej wizy otrzymać. Formalności związane z uzyskaniem odpowiedniej wizy wjazdowej obciążają Klienta. Brak dokumentów upoważniających do wjazdu na teren Państwa, w którym odbywa się impreza turystyczna lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją, z uczestnictwa, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora imprezy turystycznej, zastosowanie tutaj mają warunki rezygnacji opisane w pkt. 4.1 – 4.6.
- 1.8. Podpisując Umowę Zgłoszenie Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji podróży zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.).

### 2. Koszty uczestnictwa w organizowanej imprezie turystycznej – zapłata

- 2.1. Przy zawieraniu Umowy Klient dokonuje wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej w wysokości 30% ustalonej ceny imprezy – jeżeli zawarta umowa stanowi inaczej – zgodnie z jej zapisami.
- 2.2. Jeżeli na Umowie – Zgłoszeniu cena imprezy jest wyrażona w dolarach amerykańskich lub euro, to przy płatności dokonywanej przez Klienta w złotych polskich, kwota płacona w złotychkach jest równoważnością kwoty podanej w dolarach amerykańskich według kursu sprzedaży dolara amerykańskiego lub euro w NBP obowiązującego w dniu każdorazowej wpłaty.
- 2.3. Wszelkie należności muszą zostać uiszczone do 20 dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 2.4. Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek może podwyższyć cenę imprezy jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podniesienie ceny podczas wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeladunkowe w portach morskich lub lotniczych, wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić w terminie nie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. O zmianie ceny Organizator niezwłocznie poinformuje Klientów.
- 2.5. Jeżeli cena imprezy nie zostanie zapłacona w całości na 20 dni przed rozpoczęciem podróży (wyjątek - rezerwacja krotko przed rozpoczęciem imprezy) Organizator jest uprawniony do odstąpienia od Umowy i może obciążyć Klienta poniesionymi kosztami z tytułu wykonania umowy.
- 2.6. Dokumenty podróży zostaną przekazane Klientowi przez Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek, w dniu zawarcia umowy lub bezpośrednio przed odprawą podróży.

### 3. Zmiany w wykonywaniu usług turystycznych

- 3.1. Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek odpowiada za rzetelne zorganizowane imprezy turystycznej.
- 3.2. Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Organizator zmuszony jest zmienić istotne warunki Umowy z Klientem (z zastrzeżeniem pkt. 2.4) ma on obowiązek niezwłocznie poinformować o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien w ciągu 5 dni od daty otrzymania takiej informacji powiadomić pisemnie Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy też odstępuje od Umowy z prawem natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wcześniej środków pieniężnych.
- 3.3. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, ma obowiązek, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, zagwarantować odpowiednie świadczenie zastępcze, o takiej samej lub wyższej jakości. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi pierwotnej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy (art. 16a ust. 1 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych).
- 3.4. Natomiast, gdy niemożliwe jest zagwarantowanie przez Organizatora świadczenia zastępczego Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć albo siłą wyższą (art. 16a ust. 4 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych).
- 3.5. Jeżeli Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził zgody na świadczenie zastępcze i odstąpił od Umowy, Organizator turystyki nie może żądać od niego żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu (np. zapłaty kary umownej). Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy (art. 16a ust. 3 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. )
- 3.6. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy jeżeli:
  - a) nastąpiło zdarzenie noszące cechy siły wyższej.
  - b) nie osiągnięto zakładanej minimalnej liczby uczestników. Minimalna liczba uczestników jest określana każdorazowo przy ofercie imprezy.
- 3.7. W przypadku odwołania imprezy zgodnie z pkt 3.6. b Klienci, którzy zawarli umowy zostaną powiadomieni o tym fakcie na piśmie, najpóźniej na 7 dni przed datą planowanego wyjazdu. Ponadto Klientowi przysługuje zwrot całości wniesionych świadczeń w ciągu 7 dni od daty odwołania imprezy.

### 4. Rezygnacja, zmiana rezerwacji, zmiana uczestnika

- 4.1. W każdej chwili, przed rozpoczęciem imprezy Klient ma prawo z niej zrezygnować.
- 4.2. Rezygnacja z imprezy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego oświadczenia.
- 4.3. Klient ma prawo odstąpić od umowy, przed rozpoczęciem z korzystania ze świadczeń. Organizator będzie jednak zmuszony do obciążenia klienta finansowo, jako rekompensaty za poczynione czynności, rezerwacje, nakłady, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów.
  - 30 dni przed datą rozpoczęcia świadczenia – zwrot 80% kosztów imprezy
  - 29-15 dni przed datą rozpoczęcia świadczenia – zwrot 50% kosztów imprezy
  - 14 -10 dni przed datą rozpoczęcia świadczenia – zwrot 30% kosztów imprezy
  - 9-0 dni przed datą rozpoczęcia świadczenia – zwrot 0% kosztów imprezy
- 4.4. Na wniosek Klienta – Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek ma obowiązek przedstawić kalkulację poniesionych kosztów.



4.5. Za każdą zmianę po dokonaniu rezerwacji: uczestnika, terminu, miejsca docelowego, hotelu, miejsca wylotu – pobierana jest opłata względem każdej osoby, której zmiana dotyczy. Wysokość powyższej opłaty zostanie określona w oparciu o rzeczywiste koszty wprowadzonej zmiany. Zmiany mogą być dokonane tylko w porozumieniu Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek i po potwierdzeniu możliwości ich zrealizowania. Jeżeli Klient odstępując od umowy wskaże inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekazuje uprawnienia i która przejmuje obowiązki wynikające z tej umowy, następuje to do 5 dni przed rozpoczęciem imprezy, wówczas Organizator zobowiązany jest przyjąć zmianę Uczestnika. Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia zobowiązani są solidarnie do poniesienia nieuiszczonej części ceny imprezy turystycznej oraz kosztów powstałych w wyniku wprowadzenia zmiany uczestnika.

4.6. Jeżeli zmiana uczestnika nastąpi w okresie poniżej 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy, wówczas wymagane jest pisemne lub e-mailowe potwierdzenie od Organizatora o możliwości dokonania zmiany. Jeżeli Organizator nie potwierdzi możliwości dokonania zmiany, ważność zachowują wszystkie postanowienia Umowy pierwotnej.

## 5. Reklamacje

5.1. W wypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy turystycznej, Klient jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania o powstałych nieprawidłowościach pilota lub innego przedstawiciela Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek w celu ich usunięcia lub naprawy.

5.2. Jeżeli reklamacja przekazywana na miejscu trwania imprezy nie jest skuteczna, tj. wskazywane nieprawidłowości dotyczące uchybień w realizacji świadczeń zagwarantowanych umownie, nie zostały usunięte lub naprawione wówczas należy sporządzić protokół, który musi zostać podpisany przez pilota (rezydenta) wraz z jego stanowiskiem w przedmiotowej sprawie.

5.3. Uczestnik winien reklamację na piśmie przelać na adres siedziby Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek, w terminie do 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

5.4. Organizator ma obowiązek ustosunkowania się do reklamacji na piśmie w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy, a w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej otrzymania, czyli w terminie przewidzianym przez obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

5.5. Przysługujące na podstawie umowy roszczenia ulegają przedawnieniu na zasadach ogólnych określonych przepisami polskiego Kodeksu Cywilnego. Bieg terminu przedawnienia ulega zawieszeniu, od chwili skutecznego zgłoszenia roszczenia do dnia, w którym Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek pisemnie odrzuci zgłoszone przez Klientów roszczenia.

## 6. Odpowiedzialność za szkody i straty

6.1. Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy turystycznej, za odpowiednie i należyte wykonanie świadczeń uzgodnionych w Umowie, za zgodność wszystkich wykonywanych świadczeń z opisem zawartym w katalogach, broszurach i innych materiałach promocyjnych Biura Turystycznego "PIELGRZYM" Olga Lasek

6.2. Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest spowodowane wyłącznie 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, albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej

6.3. W przypadku zagubienia lub uszkodzenia bagażu Klienta podczas przelotu samolotem, Klient musi zgłosić ten fakt bezpośrednio po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi w miejscu przeznaczonym do tego przez daną linię lotniczą. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży stosowanymi przez linie lotnicze, zgłoszenie zdarzenia jest konieczne do naprawienia powstałej szkody.

6.4. Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej, wobec każdego Uczestnika. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie. (art. 11 b ust. 3 i 4 ustawy o usługach turystycznych)

6.5. Przedstawiciel Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek (rezydent, pilot) nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.

6.6. Na przewoźniku lotniczym ciąży ograniczona odpowiedzialność i tylko po warunkiem, że można mu przypisać działanie zawinione.

6.7. Klient akceptuje ogólne warunki podróży lotniczych stosowane przez przewoźnika.

6.8. Podczas imprezy turystycznej Klient odpowiada za wyrządzone szkody materialne będące wynikiem jego winy oraz ma obowiązek pokrycia strat jakie powstały z tego tytułu. Szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie obciążają odpowiedzialnością ich prawnych opiekunów.

6.9. Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek nie ponosi odpowiedzialności za wady, niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń nabywanych przez Klienta, poza zakresem umowy zawartej z organizatorem na miejscu trwania imprezy turystycznej (np., wynajem samochodów, udział w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych w trakcie trwania imprezy), od lokalnych przedsiębiorców świadczących te usługi. Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek nie upoważnia pilotów oraz rezydentów do pośredniczenia, w imieniu Organizatora, w organizowaniu dodatkowych usług.

## 7. Postanowienia końcowe

7.1. Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania wewnętrznych regulaminów hotelowych, przepisów prawa obowiązujących w miejscu pobytu oraz polskich i zagranicznych przepisów celno – dewizowych oraz paszportowych (paszport musi być ważny co najmniej 6 m-ce. licząc od daty przyjazdu do kraju docelowego).

7.2. Z chwilą rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej, w trakcie imprez objazdowych lub objazdowo wypoczynkowych również do ustaleń pracowników Organizatora poczynionych z większością grupy.

7.3. W opisie imprezy turystycznej, na stronie internetowej, a także w dokumentach podróży znajdują się istotne informacje dotyczące niezbędnych formalności związanych z imprezą turystyczną. Bardziej szczegółowe informacje i porady udzielane są przez przedstawicieli Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek.

7.4. Ceny imprez turystycznych nie zawierają opłat wizowych.

7.5. Wszystkie prośby i uwagi dodatkowe nie zawarte w ofercie (np. pokój z widokiem na morze, pokoje obok siebie, piętro w hotelu, itp.) traktowane są jako niezobowiązujące życzenie Klienta, bez jakiegokolwiek gwarancji realizacji. Zrealizowanie takiego życzenia może wiązać się z poniesieniem dodatkowej opłaty przez Klienta, której wysokość często można będzie ustalić dopiero w miejscu trwania imprezy. Brak realizacji takiego szczególnego życzenia nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

7.6. Zabrania się wnoszenia na teren wszystkich hoteli jakichkolwiek napojów oraz żywności zakupionej poza hotelem.

7.7. Klienci muszą liczyć się z możliwością, iż niektórzy przedstawiciele Organizatora, pełnomocnicy, pracownicy i obsługa hoteli mogą nie znać języka polskiego.

7.8. W informacjach przekazywanych Klientom Organizator podaje kategorię hoteli zgodnie z klasyfikacją:

a) obiektywną – przeprowadzaną przez miejscowe, instytucje turystyczne uprawnione do nadzoru w zakresie świadczonych usług turystycznych,

b) subiektywną – przeprowadzaną przez Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek, według własnych ocen.

7.9. Datą decydującą w przypadku roszczeń z tytułu reklamacji lub rezygnacji, jest data otrzymania reklamacji lub rezygnacji w formie pisemnej przez Biuro Turystyczne "PIELGRZYM" Olga Lasek.

7.10. Prawem właściwym dla wykładni i stosowania niniejszej Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. ( Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz.2268 z późn. zm.) o usługach turystycznych oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy o ochronie konsumentów.

7.11. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd



powszechny.

7.12. Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 czerwca 2013r. Z chwilą opublikowania nowych warunków uczestnictwa tracą ważność wcześniejsze dotyczące tych samych miejsc docelowych i terminów.