

## Preambuła

Szanowni Klienci, przed podjęciem decyzji o udziale w imprezie turystycznej organizowanej przez Wellkomm Polska Sp. z o.o. (zwaną w dalszej części „Organizatorem”) uprzejmie prosimy o zapoznanie się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa, a także ze szczegółami interesującej Państwa oferty. Zachęcamy do tego, gdyż niniejsze Warunki Uczestnictwa stanowią integralną część umowy zawieranej przez Klienta z Organizatorem, chyba że umowa stanowi inaczej i określają zasady uczestnictwa Klienta w tych imprezach. Warunki Uczestnictwa określają wzajemne zobowiązania powstałe w związku z zawarciem umowy między Uczestnikami imprez, a ich Organizatorem i odnoszą się do wszystkich imprez organizowanych przez Wellkomm Polska Sp. z o.o.

Informujemy także, iż Wellkomm Polska Sp. z o.o. jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223 poz. 2268) i posiada wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego po numerem **814**. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów, Organizator posiada umowę ubezpieczenia – gwarancję z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jasnej 14/16a Potwierdzeniem zawarcia tej umowy jest certyfikat gwarancyjny/polisa nr **M161993**.

### 1. Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych

1.1. Umowę z Organizatorem może zawrzeć osoba (zwana dalej „Klientem” lub „Zgłaszającym”), która posiada pełną zdolność do czynności prawnych.

1.2. Zawarciem umowy Klient zobowiązany jest do zapoznania się ze szczegółami oferty dotyczącej imprezy turystycznej, „ważnymi informacjami dla podróżnych”, Warunkami Uczestnictwa, warunkami ubezpieczenia oraz poinformowania o tym wszystkich osób zgłoszonych do uczestnictwa w imprezie.

1.3. W celu zawarcia umowy Klient na podstawie informacji zawartych w ofertach Organizatora dostępnych w autoryzowanych biurach podróży Wellkomm Polska Sp. z o.o., biurach podróży współpracujących z Organizatorem na zasadzie agenta turystycznego oraz publikowanych na stronach internetowych występuje z wiążącą ofertą zawarcia umowy dotyczącej świadczenia usług turystycznych przez Organizatora. W celu zawarcia umowy Klient dokonuje rezerwacji u Organizatora osobiście, poprzez Internet lub za pośrednictwem Agentów – biur współpracujących z Organizatorem. Umowa jest zawierana w formie pisemnej na druku „ZGŁOSZENIE – UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH” (zwanym dalej „Zgłoszeniem”). Umowa dochodzi do skutku na warunkach w niej zawartych, z zastrzeżeniem pkt. 1.4.:

a) w przypadku obsługi w biurach podróży - po podpisaniu przez Klienta Zgłoszenia i Warunków Uczestnictwa, potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia przez ekspedienta oraz przydzieleniu przez Organizatora numeru rezerwacji;

b) w przypadku rezerwacji internetowych – po zaakceptowaniu przez Klienta Warunków Uczestnictwa, przydzieleniu przez Organizatora numeru rezerwacji, dokonaniu przez Klienta stosownej wpłaty, zgodnie z pkt. 2.1. niniejszych Warunków i potwierdzeniu zawarcia umowy poprzez przesłanie Klientowi Zgłoszenia drogą elektroniczną lub listem poleconym.

1.4. W przypadku, gdy któreś ze świadczeń zawartych w Zgłoszeniu nie może być zrealizowane na warunkach określonych w treści Zgłoszenia, Organizator ma obowiązek wystąpienia w terminie do 5 dni roboczych od przyjęcia Zgłoszenia o zgodę Zgłaszającego na zmianę warunków umowy. Umowa na nowych warunkach dochodzi do skutku, po uzyskaniu zgody Zgłaszającego, co może nastąpić również poprzez zapłatę. Brak zgody Zgłaszającego na nowe warunki oznacza rozwiązanie umowy bez konsekwencji dla jej stron.

1.5. Podpisując umowę o świadczenie usług turystycznych Zgłaszający wyraża jednocześnie zgodę w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (art. 23 pkt. 1 w związku z art. 7 pkt. 5) na przetwarzanie, uaktualnianie, udostępnianie i przechowywanie swoich danych osobowych niezbędnych dla realizacji podróży z Organizatorem. Podpisując umowę Klient deklaruje iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy z są granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji lekarskiej.

1.6. Zgłaszający zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Organizatora, jeżeli pomimo zapłacenia pełnej należności za imprezę turystyczną nie otrzymał dokumentów podróży (bilet/voucher) najpóźniej do 5-go dnia przed rozpoczęciem imprezy. W takich sytuacjach, gdy nastąpiła ze strony Zgłaszającego zapłata całości ceny, dokumenty zostaną nychciast wysłane lub wydane Zgłaszającemu za okazaniem dowodu zapłaty, najwcześniej jeden dzień przed rozpoczęciem podróży. Jeżeli Zgłaszający nie zawiadomi o ww. okolicznościach Organizatora i z powodu brakujących dokumentów podróży nie rozpocznie się, to wówczas będzie to potraktowane jako odpłatna rezygnacja Zgłaszającego z zakupionej u Organizatora imprezy turystycznej.

1.7. Zgłaszający podpisując Zgłoszenie czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w nim Uczestników imprezy turystycznej i przyjmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże Uczestników.

1.8. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione.

### 2. Zapłata za imprezę turystyczną

2.1. W przypadku obsługi w biurach podróży dla umów z terminem rozpoczęcia imprezy powyżej 50 dni Zgłaszający w dniu zawarcia umowy zobowiązany jest dokonać wpłaty zaliczki w wysokości 30 % na poczet ceny imprezy turystycznej, natomiast dla umów z krótszym terminem rozpoczęcia imprezy niż 50 dni, w momencie podpisania umowy Zgłaszający winien zapłacić całość ceny imprezy turystycznej.

W przypadku rezerwacji internetowych dla umów z terminem rozpoczęcia imprezy powyżej 50 dni Zgłaszający zobowiązany jest dokonać wpłaty zaliczki w wysokości 30 % na poczet ceny imprezy turystycznej przelewem bankowym na konto Organizatora, nie później niż w terminie 3 dni od dnia dokonania rezerwacji.

W przypadku rezerwacji z terminem rozpoczęcia imprezy krótszym niż 50 dni Zgłaszający zobowiązany jest dokonać zapłaty w dniu dokonania rezerwacji przelewem bankowym na konto Organizatora.

Pozostała należność powinna być wniesiona nie później niż 50 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej.

Umowa między Zgłaszającym a Organizatorem dochodzi do skutku po dokonaniu przez Klienta stosownej wpłaty.

Poprzez dokonanie wpłaty rozumie się uznanie rachunku bankowego Organizatora.

W przypadku założenia kilku rezerwacji wpłaty należy dokonywać oddzielnie za każdą z nich. Należne opłaty bankowe są ponoszone przez Zgłaszającego.

2.2. W przypadku niemożności potwierdzenia dokonanej przez Klienta Zgłoszenia lub nie przyjęcia alternatywnej oferty Organizatora zgodnie z pkt. 1. 4 niniejszych Warunków, cała kwota wpłacona już ewentualnie na poczet pokrycia ceny imprezy turystycznej, zostanie bezzwłocznie zwrócona osobie dokonującej Zgłoszenia.

2.3. Jeśli kwota zaliczki lub cała kwota ceny imprezy turystycznej nie zostały zapłacone w całości przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zgodnie z postanowieniami pkt 2.1 niniejszych Warunków, Organizator jest uprawniony do rozwiązania umowy zawartej ze Zgłaszającym i anulowania rezerwacji oraz naliczenia kary umownej za poniesione szkody w wysokości odpowiednich kosztów rezygnacji z wyjazdu, naliczonych zgodnie z postanowieniami pkt. 6.5. niniejszych Warunków, zakładając, że do tego czasu nie ujawniła się wada zaofiarowanej imprezy turystycznej uprawniająca do odstąpienia od umowy. W przypadku gdy cena imprezy jest równoważącą kwotą podaną w EUR , każda z płatności częściowych jest przeliczana na EUR według kursu z dnia dokonania danej części wpłaty.

2.4. Zapłata za zawarte, za pośrednictwem Organizatora, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia, jest wymagana wraz z wpłatą zaliczki. Koszty innych usług świadczonych przez Organizatora takich jak np. pośrednictwo w uzyskaniu wizej, jak również telefoniczne rezerwacje i zapytania, nie są, (o ile w ofercie Organizatora nie ma innej jednoznacznej informacji) zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli zatem takie koszty powstaną, winny być one przez Zgłaszającego opłacone bezpośrednio u Organizatora wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej.

2.5. Płatności dotyczące imprezy turystycznej wykupionej za pośrednictwem biur podróży współpracujących z Organizatorem na zasadzie agenta turystycznego (tj. biur, z którymi Organizator ma podpisaną umowę agencyjną) mogą być realizowane za ich pośrednictwem, jeśli posiadają upoważnienie Organizatora do przyjmowania płatności.

### 3. Świadczenia, ceny

3.1. Ceny w PLN publikowane na stronach [www.wellkomm.pl](http://www.wellkomm.pl) oraz [www.wyjezdzam.pl](http://www.wyjezdzam.pl) nie obejmują: opłat paszportowych, wizowych, wyżywienia – jeżeli nie jest zawarte w cenie podstawowej, serwisu hotelowego, zakwaterowania w pokoju hotelowym – jeżeli oferta podstawowa dotyczy zakwaterowania w bungalowu, niewykorzystanych miejsc noclegowych pozostawionych do dyspozycji Klienta, jeżeli liczba osób zakwaterowanych w danym pokoju lub apartamencie jest mniejsza niż przewiduje oferta, kosztów dojazdu w imprezach z własnym środkiem transportu.

3.2. Rodzaj i zakres świadczeń imprezy turystycznej objętych Zgłoszeniem określany jest w oparciu o treść ofert publikowanych na stronach [www.wellkomm.pl](http://www.wellkomm.pl) oraz [www.wyjezdzam.pl](http://www.wyjezdzam.pl). Dane zawarte w ofertach Organizatora są wiążące. Przed zawarciem umowy Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie informacji zawartych w ofertach, o czym Klient zostanie poinformowany przed podpisaniem Zgłoszenia i dokonaniem rezerwacji.

3.3. Wszelkie informacje wykraczające i/lub niezgodne z treścią ofert Organizatora oraz umów o świadczenie usług turystycznych nie są wiążące dla Organizatora. Katalogi, oferty, broszury i inne materiały informacyjne lub reklamowe niepochochzące od Organizatora nie stanowią jakiegokolwiek części umowy zawartej ze Zgłaszającym.

3.4. Jeśli Zgłoszenie nie stanowi inaczej, cena imprezy turystycznej obejmuje zapłatę za środek transportu, wyżywienie, zakwaterowanie - w zakresie i na warunkach określonych w ofercie Organizatora oraz Zgłoszeniu. Cena nie obejmuje należności, podatków i opłat niewymienionych w ofertach lub wynikających z dodatkowych wymagań Uczestników lub wynikających ze stosownych przepisów, aktów, zarządzeń właściwych władz lub innych organów związanych z organizacją imprezy turystycznej.

3.5. Jeśli Zgłoszenie nie stanowi inaczej, ceny za nocleg jednej osoby dotyczą miejsca w 2-osobowym pokoju zamówionej kategorii. Nie jest możliwa rezerwacja jednego miejsca w pokoju 2-osobowym przez osobę dorosłą, której towarzyszy dziecko poniżej lat dwunastu.

3.6. Podpisując umowę Zgłaszający wyraża, że zapoznał się i przyjmuje do wiadomości i wykonania informacje dotyczące imprezy turystycznej objętej Zgłoszeniem, w tym ze wszelkimi zawartymi tam uwagami, zastrzeżeniami, radami, wskazówkami, które należy wziąć pod uwagę biorąc udział w imprezie turystycznej oraz że został poinformowany przez biuro podróży przyjmujące Zgłoszenie o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie.

3.7. Zgłaszający może zgłosić Organizatorowi pozaumownie życzenia nie ujęte w ofertach, jak np. pokoje obok siebie, piętro lub konkretny numer pokoju, etc., a Organizator postara się w miarę możliwości te życzenia uwzględnić. Zastrzega się jednak niniejszym, iż brak realizacji takiego szczególnego życzenia Zgłaszającego nie może być podstawą wysuwania jakiegokolwiek roszczeń wobec Organizatora.

3.8. W ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia się szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku, do których istnieje podstawa do ograniczenia lub pozbawienia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezach turystycznych wyłącznie pod opieką osób dorosłych, z tym jednak zastrzeżeniem, że w wypadku, gdy podczas imprezy turystycznej opiekę nad tymi osobami ma sprawować osoba dorosła nie będąca rodzicem lub opiekunem prawnym (osoba trzecia), Zgłaszający zobligowany jest przedłożyć Organizatorowi na piśmie poświadczoną notarialnie zgodę rodziców lub opiekunów prawnych na wyjazd osoby niepełnoletniej lub osoby, w stosunku do której istnieje podstawa do ograniczenia lub pozbawienia zdolności do czynności prawnych z osobą trzecią.

3.9. Impreza turystyczna zaczyna się i kończy – zgodnie z zamówionym przez Zgłaszającego czasem pobytu – według terminów wyjazdu i powrotu opisanych w ofertach Organizatora.

3.10. Jeśli z ważnej przyczyny Uczestnicy imprezy turystycznej nie skorzystali z poszczególnych opłaconych już usług, Organizator może przyznać zwrot jedynie części poniesionych kosztów i to w sytuacji, jeśli wykonującej usługę przekaże ma kwotę pozostałą po wykonaniu usługi.

3.11. Jeżeli Uczestnicy imprezy turystycznej zamierzają przedłużyć swój pobyt, winni zwrócić się odpowiednio wcześniej do Organizatora lub jego przedstawiciela w miejscu podróży. Takie przedłużenie jest możliwe jedynie, gdy pokój hotelowy/dom wakacyjny/apartament/etc. zajmowany dotychczas przez Uczestników nie był wcześniej zarezerwowany. Cenę, za przedłużenie pobytu, oblicza się według sezonowych taryf dziennych. Nie jest możliwe przedłużenie pobytu w miejscu podróży, jeśli impreza turystyczna jest opłacona według taryfy specjalnej. Koszty przedłużenia pobytu należy uiścić niezwłocznie przelewem bankowym na konto Organizatora.

### 4. Zmiany świadczeń i cen, rezygnacja z organizacji imprezy turystycznej

4.1. Zmiany lub uzupełnienia poszczególnych świadczeń dokonane przez Organizatora w stosunku do informacji zawartych w ofercie i/lub Zgłoszeniu są dopuszczalne po zawarciu umowy ze Zgłaszającym o ile są niezbędne, nie są znaczące i o ile podstawowa forma imprezy turystycznej zostaje zachowana. Ewentualne roszczenia na podstawie rękojmi nie wygasają, jeżeli zmienił się świadczenie świadczenia są wadliwe.

4.2. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany, oferowanej i poświadczonej w dokumentach podróży, ceny imprezy turystycznej z powodu: wzrostu opłat urzędowych, podatków lub z powodu wzrostu kursów walut. Zgłaszający zostanie zawiadomiony o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej powstania, najpóźniej do 21-go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać podwyższona.

4.3. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony z przyczyn od niego niezależnych dokonać istotnych zmian w warunkach umowy, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Zgłaszającego o treści takich zmian, a Zgłaszający, najpóźniej w terminie 3 dni po otrzymaniu takiej informacji jest zobowiązany pod rygorem nieważności, na piśmie, poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też na skutek dokonanych zmian odstępuje od zawartej umowy.

**4.4.** Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją wszystkich nowych warunków umowy.

**4.5.** Zgłaszający nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania ani odsetek w przypadku określonym w punkcie 4.3, anulowania imprezy z powodu niewystarczającej liczby uczestników lub działania siły wyższej. Zgłaszający zostanie powiadomiony przez Organizatora o fakcie odwołania imprezy w terminie 14 dni z powodu niewystarczającej liczby uczestników lub na dzień przed rozpoczęciem w przypadku działania siły wyższej.

**4.6.** Całość zapłaconej przez Klienta kwoty stanowiącej zapłatę za uczestnictwo w imprezie turystycznej zostanie Zgłaszającemu zwrócona w ciągu 7 dni roboczych na wskazany rachunek bankowy.

## 5. Zniżki dla dzieci

**5.1.** Szczegółowe informacje dotyczące wysokości i wieku upoważniającego do uzyskania zniżek dla dzieci znajdują się w aktualnie obowiązujących ofertach Organizatora.

**5.2.** W przypadku, gdy Uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, Zgłaszający jako osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca umowę powinna powiadomić o tym fakcie Organizatora, podając wiek dziecka i przedstawić na to odpowiedni dokument. Organizator zastrzega sobie prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności faktycznego wieku dziecka z podanym, Organizator upoważniony jest do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny za dziecko wraz z opłatą manipulacyjną. O wysokości właściwej zniżki decyduje wiek podróżującego dziecka w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.

**5.3.** Ewentualne koszty za pobyt dzieci poniżej 2 lat w hotelu należy opłacić bezpośrednio w tym hotelu.

**5.4.** Zniżki nie obejmują: cen promocyjnych, taryf specjalnych lub cen podwyższonych w związku z noclegiem w wybranym hotelu podczas dalekich podróży.

## 6. Rezygnacja Uczestników, zmiana rezerwacji, zmiana Uczestnika

**6.1.** Na życzenie Zgłaszającego i w miarę dostępności miejsc, Organizator może przychylić się do zmian umowy w zakresie np. czasu trwania imprezy turystycznej, terminu pobytu, miejsca pobytu lub trasy wycieczki, rodzaju zakwaterowania i/lub innych postanowień umowy, wymienionych w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. W takich przypadkach, Klient zobowiązany jest do poniesienia kosztów związanych ze zmianą wybranych przez siebie świadczeń.

**6.2.** Wszelkie zmiany i ewentualne odstąpienie od umowy winny być dokonane w formie pisemnej z podaniem numeru rezerwacji przez Zgłaszającego, który ponosi za nie pełną odpowiedzialność, i zgłoszone bezpośrednio u Organizatora poprzez call center (w przypadku rezerwacji internetowych) lub w biurze podróży, w którym została zawarta umowa (w przypadku obsługi w biurach podróży). Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do Organizatora (w przypadku rezerwacji internetowych) lub biura podróży, w którym została zawarta umowa (w przypadku obsługi w biurach podróży).

**6.3.** Organizator powinien zostać poinformowany przez Klienta o fakcie rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem, najpóźniej do końca dnia, w którym impreza turystyczna się rozpoczęła.

**6.4.** Uczestnicy imprezy, którzy chcą dokonać zmian świadczeń, mogą to zrobić wyłącznie za pośrednictwem Zgłaszającego. Organizator upoważniony jest do pobrania z tytułu dokonanej zmiany opłatę manipulacyjną stanowiącą równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Jeżeli Uczestnik zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Organizatora (np. spóźnienia się na wyjazd, braku niezbędnych dokumentów np. paszportu, wizy, etc.), albo cena imprezy nie zostanie w całości zapłacona, Organizator zastrzega sobie prawo do żądania od Zgłaszającego zapłaty kwoty stanowiącej równowartość kosztów i nakładów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej, w wysokości nie wyższej niż ustalona na zasadach określonych w pkt. 6.5. niniejszych Warunków („koszty rezygnacji”). Klient otrzyma zwrot kwoty wpłaconej na poczet ceny imprezy turystycznej po potrąceniu kosztów rezygnacji. W przypadku ewentualnej rezygnacji z imprezy turystycznej, zwrot dokonanej wpłaty zostanie przekazany Zgłaszającemu.

**6.5.** Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena imprezy turystycznej. Koszty rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej wynoszą za osobę:

- 20% przy rezygnacji na 50 i więcej dni przed rozpoczęciem terminu imprezy turystycznej,
  - 30% przy rezygnacji od 49 do 31 dni przed rozpoczęciem terminu imprezy turystycznej,
  - 45 % przy rezygnacji od 30 do 15 dni przed rozpoczęciem terminu imprezy turystycznej
  - 80% przy rezygnacji od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem terminu imprezy turystycznej.
  - 90% przy rezygnacji od 6-1 dnia przed rozpoczęciem terminu imprezy turystycznej.
- W przypadku rezygnacji lub zmiany rezerwy w dniu imprezy Zgłaszający zobowiązany jest do pokrycia 100% całkowitej ceny imprezy.

**6.6.** Wszelkie opłaty manipulacyjne, związane z rezygnacją i/lub zmianą imprezy, jak również opłaty za indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagalne, bez dodatkowych wezwań

**6.7.** W przypadku rezygnacji Zgłaszający zobowiązany jest zwrócić otrzymane już dokumenty podróży, w przeciwnym wypadku Organizator obciąża Zgłaszającego pełną ceną imprezy turystycznej.

## 7. Indywidualna impreza turystyczna

Klient może zlecić Organizatorowi zorganizowanie indywidualnej imprezy turystycznej. Jeśli zorganizowanie takiej imprezy jest możliwe, Organizator każdorazowo poinformuje Klienta o kosztach zamówionej imprezy. Zgłaszający zobowiązuje się do dokonania zapłaty zaliczki w wysokości 40% całości kosztów imprezy w momencie podpisania umowy. Zgłaszający zobowiązuje się przekazać stosowną dopłatę na konto Organizatora nie później niż 35 dni przed ustalonym terminem imprezy.

## 8. Ubezpieczenia podczas trwania imprezy turystycznej

**8.1.** Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych do ceny imprezy turystycznej doliczany jest koszt podstawowego, obowiązkowego ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków TRAMP- zgodnie z obowiązującymi stawkami ubezpieczyciela TU Allianz Polska S.A W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu - ubezpieczenie to może być wykupione dodatkowo. Organizator rekomenduje Klientom zawarcie dodatkowego ubezpieczenia, o szerszym zakresie, w ramach wariantu rozszerzonego. Szczegółowy opis zakresu, stawki i warunki ubezpieczenia podstawowego, optymalnego oraz od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, zawarte są w Ogólnych warunkach ubezpieczenia TRAMP Allianz Polska S.A

**8.2.** O fakcie zaistnienia szkody, ubezpieczony bezzwłocznie powinien poinformować bezpośrednio Mondial Assistance

**8.3.** Stronami umowy są Organizator oraz Zgłaszający z wyłączeniem umów ubezpieczenia.

## 9. Siła wyższa

**9.1.** Jeśli w wyniku działania siły wyższej (np. wojna, ogłoszenie klęski żywiołowej, etc.) niemożliwe do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, obie strony umowy mają prawo do jej rozwiązania.

**9.2.** W przypadku, gdy zdarzenie w postaci siły wyższej nastąpiło przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, wówczas Organizator zobowiązany jest zwrócić Zgłaszającemu w całości zapłaconą kwotę, stanowiącą zapłatę za uczestnictwo w imprezie turystycznej.

**9.3.** Jeżeli rozwiązanie umowy z powodu siły wyższej, nastąpi po rozpoczęciu imprezy turystycznej, Organizator obowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne kroki zmierzające do zapewnienia powrotu Uczestnikom imprezy turystycznej, o ile w umowie Organizator zobowiązany był do zapewnienia transportu powrotnego. Powstałe z tego tytułu koszty zorganizowania i zapewnienia transportu wywołanego wypadkiem siły wyższej ponoszone są przez Klienta i Organizatora w częściach równych.

## 10. Rękojmia

**10.1.** Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Uczestnik stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Organizatora.

**10.2.** Jeżeli usługa turystyczna nie jest świadczona albo jest świadczona niezgodnie z umową Uczestnik imprezy może zażądać usunięcia wad. Organizator jest wówczas upoważniony do zaspokojenia żądań Klienta poprzez świadczenie usługi zastępczej o co najmniej równej wartości. Organizator może jednak odmówić żądaniom Klienta, jeśli wymagałoby to od niego nieopórównanie większych nakładów.

**10.3.** Jeżeli Uczestnik imprezy, z własnej winy, zaniecha powiadomienia o okolicznościach utrudniających lub uniemożliwiających wykonanie umowy, traci on prawo do występowania z roszczeniem z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Organizatora.

**10.4.** Klient odpowiada za spełnienie wymogów - w szczególności zdrowotnych, paszportowych, wizowych, etc. - umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej.

**10.5.** W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych Uczestnik imprezy zobowiązany jest do uczynienia w ramach obowiązujących przepisów wszystkich, co przyczyni się do usunięcia przeszkód i pozwoli zminimalizować ewentualnie powstałe szkody. W pozostałych przypadkach istnieje konieczność poinformowania Organizatora.

**10.6.** W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych są Uczestnik imprezy zobowiązany jest do uczynienia w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co przyczyni się do usunięcia przeszkód i pozwoli zminimalizować ewentualnie powstałe szkody. W sytuacji gdy bagaż Uczestnika imprezy został zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem musi On bezwzględnie złożyć formularz (P.I.R) przewoźnikowi w miejscu wyznaczonym do tego przez linię lotniczą. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania roszczeń podróżującego. W pozostałych przypadkach nasz przedstawiciel powinien zostać poinformowany. Zgodnie z art. 22 ust. 3 Konwencji Montrealskiej odpowiedzialność przewoźnika w przypadku zniszczeń, utraty, uszkodzenia bagażu jest ograniczona do 17 Specjalnych Praw Ciągnięcia do kilogramów.

**10.7.** Nasz przedstawiciel nie jest upoważniony do uznawania roszczeń

**10.8.** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie przedmiotów wartościowych, lub pieniędzy, które znajdowały się w bagażu uznanym za utracony.

## 11. Odpowiedzialność, przedawnienie

**11.1.** Organizator zobowiązany jest zrealizować umowę o świadczenie usług turystycznych z zachowaniem należytej staranności, przy jednoczesnym uwzględnieniu staranności i profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.

**11.2.** Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- a) działaniem lub zaniechaniem Klienta;
- b) 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
- c) siłą wyższą.

**11.3.** Jeżeli w ramach podróży lub dodatkowo jest świadczony transport regularnymi liniami lotniczymi i został Uczestnikowi imprezy wystawiony, przez niezależnego od nas przewoźnika, odpowiedni dokument uprawniający do przejazdu, to świadczymy wówczas usługi transportowe za pośrednictwem podwykonawcy, w takim zakresie w jakim to wynika z umowy zawartej z podwykonawcą. W takiej sytuacji nie odpowiadamy samodzielnie za świadczony transport. Ewentualną odpowiedzialność regulują postanowienia zawarte w warunkach usług transportowych podwykonawcy, na co zwróceno Uczestnikom imprezy uwagę. Warunki te dostępne są w biurach prowadzących sprzedaż organizatora.

**11.4.** Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska, w szczególności za rzeczy wniesione i pozostawione przez gości hotelowych oraz niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego .

**11.5.** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wady lub niewykonanie obowiązków związanych z usługami, które były oferowane na miejscu przez niezależnych od Organizatora lokalnych przedsiębiorców (np. organizacja imprezy sportowej, wycieczki z miejsca docelowego, wynajęcie samochodu, etc.) jako usługi dodatkowe (fakultatywne), nie objęte Zgłoszeniem. Wyżej wymieniona odpowiedzialność nie powstaje nawet wówczas, jeśli przedstawiciel Organizatora pośredniczy w zorganizowaniu tych dodatkowych usług.

**11.6.** Wszelkie roszczenia z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić na piśmie, w ciągu 30 dni od ustalenia w Zgłoszeniu terminu zakończenia imprezy turystycznej, bezpośrednio Organizatorowi imprezy turystycznej listem poleconym Po upływie tego okresu Klient może zgłosić Organizatorowi swoje roszczenia jedynie wówczas, gdy niedotrzymanie ww. terminu nie było przez Klienta zawinione. Reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wypłynięcia do Organizatora. Po rozpoznaniu reklamacji Organizator zobowiązuje się udzielić Klientowi niezwłocznie odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

**11.7.** Organizator nie będzie rozpatrywał wszelkiego rodzaju reklamacji zbiorowych.

## 12. Postanowienia paszportowe, wizowe, celne, dewizowe i ochrony zdrowia. Obowiązki i odpowiedzialność uczestnika imprezy turystycznej.

**12.1.** Organizator obowiązany jest podać Klientowi, przed podpisaniem Zgłoszenia ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju docelowym, wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej oraz 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.

**12.2.** Klient ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie zaleceń, instrukcji i formalności wynikających z przepisów prawa lub aktów właściwych władz dotyczących realizacji imprez turystycznych, w szczególności paszportowych, wizowych, celnych, dewizowych, ubezpieczeniowych i zdrowotnych obowiązujących w kraju docelowym. Klienci obciążani będą kosztami szkód wynikłych z niezastosowania się do ww. postanowień, chyba że nie zostali o nich poinformowani albo zostali poinformowani błędnie.

**12.3.** Organizator nie odpowiada za wydanie Klientowi wizy .

**12.4.** Organizator nie odpowiada wobec Klienta za zachowanie polskich i zagranicznych służb celnych oraz Straży Granicznej.

**12.5.** Przy wyjeździe własnym transportem Klient zobowiązany jest do posiadania dokumentów upoważniających do przekraczania granic oraz dokumentów dotyczących pojazdów.

### 13. Postanowienia ogólne

**13.1.** W czasie trwania wyjazdu Klient powinien przestrzegać wszelkich przepisów i zarządzeń dotyczących kraju pobytu, jak również stosować się do decyzji porządkowych Organizatora wyjazdu.

**13.2.** Wszelkie informacje zamieszczone w ofertach Organizatora uwzględniają prawne albo urzędowe zezwolenia i odpowiadają stanowi prawnemu na dzień ich przekazania klientowi.

**13.3.** Nieważność pojedynczych postanowień Zgłoszenia nie narusza ważności całej umowy. Powyższe dotyczy również niniejszych Warunków.

**13.4.** Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku braku porozumienia zastosowanie znajdują przepisy Ustawy o usługach turystycznych z dn. 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2004 r. nr. 223, poz 2268 ze zmianami) oraz Kodeks Cywilny

**13.5.** Organem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Organizatora.

Wellkomm Polska Sp. z o.o  
03-734 Warszawa  
ul. Targowa 72

data i czytelny podpis Zgłaszającego

.....