

## WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH

organizowanych przez Wezyr Holiday Service sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 17B obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl), przez centrum rezerwacji Wezyr Holidays oraz sieć agencyjną od dnia 03.02.2015 r. [wydanie nr 16]

### 1. Postanowienia ogólne

1.1 Prawa i obowiązki Klienta (dalej „Klient”) określa m.in. wydane w oparciu o art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami) oraz Ustawę z dnia 29.08.1997 roku o Usługach Turystycznych Dz. U 04.223.2268 z późn. zmianami (dalej „Ustawa”), niniejsze „Warunki Imprez Turystycznych”.

1.2 Organizatorem świadczenia usług turystycznych (dalej „Impreza”) jest Wezyr Holiday Service sp. z o. o. z siedzibą: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 17B, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000042618 oraz do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod numerem 0226, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 20.000.000,00 zł w całości opłacony, NIP: 525-21-40-453, REGON: 016122937 (dalej „Organizator”).

### 2. Zawarcie umowy

2.1 Klient i Organizator zawierają umowę dotyczącą zorganizowania przez Organizatora Imprezy (dalej „Umowa”). Klient zawierając umowę zobowiązany jest podać następujące dane: imię, nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, pod którym Klient będzie dostępny przed rozpoczęciem i podczas trwania Imprezy, adres e-mail. Organizator oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 31 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).

2.2 Klient zobowiązany jest przed podpisaniem Umowy do zapoznania się z: informacjami zawartymi w „Warunkach Imprez Turystycznych”, „Przygotuj się do podróży”, „Informacje dodatkowe” oraz ramowym programem Imprezy, katalogiem, rozkładem lotów, polityką prywatności [zwanymi dalej łącznie: „Warunki uczestnictwa”], Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce [zwanymi dalej: „Warunki ubezpieczenia”], dostępnymi w katalogu lub na stronie internetowej Organizatora pod adresem [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl). Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią integralną część Umowy.

2.3 Przy zawieraniu Umowy Klient oświadcza, że zapoznał się i akceptuje treść dokumentów stanowiących integralną część Umowy opisanych w ust. 2.2. Oświadcza, że podane dane zgłaszającego oraz uczestników (w tym dane kontaktowe) są poprawne i zgodne z danymi zamieszczonymi w ich dowodach osobistych. Niepodanie lub podanie niepełnych, niepoprawnych, fałszywych danych może skutkować niedostarczeniem istotnych informacji dotyczących realizacji niniejszej Umowy [np. aktualizacja godzin odlotu]. Zgłaszający zobowiązuje się do niezwłocznego przekazania uczestnikom wskazanym w Umowie wszelkich informacji otrzymanych od Organizatora.

2.4 Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w Imprezie traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora Imprezy. Zawarcie Umowy następuje w momencie otrzymania przez Klienta oryginału podpisanego przez Organizatora lub Agenta i Klienta formularza Umowy - zgłoszenie lub poprzez zapłatę całości lub części ceny (zaliczki) za Imprezę oraz pełnej kwoty za ubezpieczenie.

2.5 Każdy Klient podpisuje Umowę osobiście. Osoba która podpisze Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników Imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymywania warunków Umowy przez tychże uczestników. W przypadku osób nieletnich Umowę podpisują rodzice lub opiekunowie prawni. Osoba zawierająca Umowę w imieniu i na rzecz osoby trzeciej oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy. Dane Klienta (nazwisko, imię, data urodzenia) wpisane w Umowie muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym w przypadku Imprezy do krajów Unii Europejskiej.

2.6 Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane przez Klienta samodzielnie lub za pośrednictwem innych podmiotów niż Organizator lub jego lokalny przedstawiciel, w miejscowości wypoczynkowej są traktowane jako świadczenia obce i nie są objęte postanowieniami Umowy.

2.7 Katalogi, foldery, broszury, informacje zawarte na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl) i inne materiały informacyjne lub reklamowe nie pochodzące od Organizatora nie stanowią jakiegokolwiek części Umowy. Opisy wycieczek fakultatywnych zamieszczone w katalogu, folderach, broszurach, na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl) nie stanowią części Umowy i mają charakter jedynie informacyjny.

### 3. Warunki płatności

3.1 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient zobowiązany jest do:

- wpłaty zaliczki w wysokości 29% ceny Imprezy, w terminie 24 godzin liczonych od momentu zawarcia Umowy,
- dopłaty do 100% ceny Imprezy, nie wcześniej niż 30 dni i nie później niż 25 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

3.2 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na 30 lub mniej dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty pełnej ceny Imprezy w momencie zawarcia Umowy.

3.3 W przypadku nieuiszczenia przez Klienta którejkolwiek płatności składającej się na cenę Imprezy w terminach, określonych w pkt. 3.1, 3.2 Warunków uczestnictwa, Organizator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Organizator jest uprawniony do pobrania od Klienta rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora zgodnie z pkt. 6.2 Warunków uczestnictwa.

3.4 Wpłaty opisane w pkt. 3.1, 3.2 Klient zobowiązany jest **dokonać na jeden z poniższych rachunków bankowych Organizatora:**

- ING Bank Śląski S.A. 67 1050 1025 1000 0023 4995 2990,
- Raiffeisen Bank Polska S.A. 88 1750 0009 0000 0000 2099 1348 lub,
- rachunek bankowy Agenta u którego zawarł Umowę.

3.5 Niedopuszczalne jest aby Klient wpłacił wyższą kwotę zaliczki oraz dopłaty w innym terminie niż wskazane w ust. 3.1. Ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane Klientowi.

3.6 W przypadku wpłaty przelewem, Klient okaże dowód wpłaty lub prześle jego kopię pocztą elektroniczną lub faksem Organizatorowi. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez wpłacającego.

3.7 Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy Organizatora.

### 4. Świadczenia, cena, zniżki dla dzieci

4.1 Ceny świadczeń turystycznych oraz świadczeń dodatkowych podane w ofercie katalogowej, ofercie pozakatalogowej, na stronie [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl) są ustalone w polskich złotych (PLN).

4.2 Rodzaje świadczeń w ramach Imprezy określony jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl). Przed zawarciem Umowy Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl).

4.3 Impreza zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Klienta czasem trwania Imprezy wskazanym w Umowie. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest na transport.

4.4 Według międzynarodowych przepisów doba hotelowa rozpoczyna w dniu przyjazdu o godzinie 14:00 lub w krajach egzotycznych o 15:00, a kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 12:00, z wyjątkiem Hiszpanii i krajów egzotycznych o godzinie 10:00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny odlotu samolotu, muszą Państwo wraz z bagażami opuścić pokoje do godziny w której kończy się doba hotelowa. Świadczenia hotelowe (zakwaterowanie, wyżywienie, serwis) kończą się wraz z zakończeniem doby hotelowej. Mogą Państwo przedłużyć dobę hotelową, zgłaszając taką prośbę na miejscu w recepcji hotelowej. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą i uzależnione jest od dostępności wolnych pokoi w danym momencie w hotelu.

4.5 Klient może zgłaszać wymagania specjalne, które po wyrażeniu zgody przez Organizatora zostaną wpisane do Umowy i będą wiążące dla Organizatora. W zależności od charakteru, zgłaszane wymagania specjalne mogą być płatne lub bezpłatne, o czym Klient zostanie poinformowany przed zawarciem Umowy.

4.6 Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza ofertę Organizatora np. pokój obok siebie, pokój dla nowożeńców, piętro lub konkretny nr pokoju, nie stanowią zobowiązania umownego Organizatora w rozumieniu art. 14 ust. 2 pkt. 9 Ustawy, jednakże Organizator dołoży starań, aby spełnić te życzenia w miarę możliwości. Brak realizacji życzenia pozaumownego Klienta nie może być podstawą do składania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

4.7 Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci określone są w ofercie Organizatora. Klient jest zobowiązany do podania poprawnej daty urodzenia dziecka, zgodnej z jego dokumentem tożsamości. Za upoważniający do uzyskania zniżki ceny wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia Imprezy. Organizator ma prawo do zweryfikowania wieku dziecka na podstawie dokumentów tożsamości. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Organizator upoważniony będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny podróży wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 150

- PLN. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian.
- 4.8 Za dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżujące samolotem, w przypadku Imprezy obejmującej przelot i zakwaterowanie, pobierane są jedynie opłaty za ubezpieczenie oraz opłaty ustalone indywidualnie przez przewoźnika lotniczego. Dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego oraz nie przysługują mu prawo przewozu bagażu, za wyjątkami opisanymi na stronie [www.wezyrholidays.pl](http://www.wezyrholidays.pl).
5. **Zmiany cen i świadczeń turystycznych**
- 5.1 Zmiana ceny Imprezy może nastąpić wyłącznie z powodu wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub z powodu wzrostu kursów walut, pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z wyżej wymienionych okoliczności. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może ulec zmianie. Niezależnie od powyższego, w takim przypadku Klient jest uprawniony do odstąpienia na piśmie od Umowy bez uiszczania kosztów, o których mowa w pkt. 6.2 Warunków uczestnictwa, albo do skorzystania z Imprezy zastępczej, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować Klientowi.
- 5.2 Z zastrzeżeniem pkt. 5.1 Warunków uczestnictwa, zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności ceny Imprezy, uprawnia Klienta do złożenia pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy za niezwłocznym zwrotem wniesionych wpłat za świadczenia bez konieczności uiszczania kosztów, o których mowa w pkt. 6.2 Warunków uczestnictwa, albo do skorzystania z Imprezy zastępczej, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować. Po otrzymaniu przez Klienta informacji o zmianie istotnych warunków Umowy przez Organizatora, Klient w ciągu kolejnych 7 dni obowiązany jest poinformować na piśmie Organizatora, czy przyjmuje zmianę Umowy lub czy odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Klienta, uznaje się, że Klient odstąpił od Umowy. Klient, który przyjmuje zaproponowaną zmianę warunków Umowy, zawiera nową Umowę i nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu zaistniałej zmiany.
- 5.3 Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy, z zastrzeżeniem pkt. 5.1 i 5.2 Warunków uczestnictwa, powinien niezwłocznie o tym powiadomić Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie kolejnych 7 dni od chwili otrzymania informacji od Organizatora poinformować pisemnie Organizatora, czy:
- przyjmuje proponowaną zmianę Umowy lub,
  - odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
- Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Klienta, uznaje się, że Klient odstąpił od Umowy.
- 5.4 Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 5.3 Warunków uczestnictwa, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje Imprezę z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:
- uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
  - odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
- Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Klienta, uznaje się, że Klient odstąpił od Umowy.
- 5.5 Jeżeli Klient zdecydował o przedłużeniu Imprezy, powinien zwrócić się odpowiednio wcześniej do lokalnego przedstawiciela Organizatora lub rezydenta w miejscu pobytu. Przedłużenie jest możliwe w miarę wolnych miejsc w hotelu oraz w środku transportu, w szczególności w samolocie. W przypadku możliwości przedłużenia Imprezy Organizator przedstawia Klientowi ofertę, a jeżeli Klient ofertę tę przyjmuje, to wszelkie koszty związane z przedłużeniem pobytu Klient pokrywa wedle ustalenia Klienta i Organizatora: na rachunek bankowy Organizatora w umówionym terminie, albo na miejscu Imprezy w walucie miejscowej albo w walucie wymienialnej w danym kraju, o ile nie jest to sprzeczne z przepisami obowiązującymi w tym kraju i w Polsce.
- 5.6 W związku ze specyfiką połączeń lotniczych, mogą nastąpić zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia Imprezy. Organizator informuje o możliwości zmiany godziny lotu do miejsca Imprezy albo z miejsca Imprezy na wcześniejszą lub późniejszą względem podanej w rozkładzie lotów oraz Umowie. Powyższe Organizator wprowadza na wypadek zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć lub uniknąć, w szczególności przez wzgląd na decyzje Organizatora lub przewoźników lotniczych spowodowane koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa Klientom w związku z nadzwyczajnymi okolicznościami wywołanymi m.in. działaniami przyrody, niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi i innymi zdarzeniami o charakterze faktycznym, prawnym, lub administracyjnym, które mimo dolażenia wszelkich rozsądnych starań pozostają poza kontrolą stron Umowy. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Po uzyskaniu informacji o właściwym przewoźniku Organizator niezwłocznie przekazuje je Klientowi.
- 5.7 Jeżeli nastąpi zmiana godziny wylotu z kraju Organizator lub Agent, u którego Klient zawarł Umowę, poinformuje Klienta najpóźniej w ciągu ostatniej doby przed terminem wylotu, kontaktując się z Klientem pod numerem telefonu kontaktowego lub pod adresem e-mail wskazanym w Umowie.
- 5.8 Informacja o godzinach powrotu do kraju zostanie udostępniona Klientowi w miejscu jego pobytu przez Organizatora, lokalnego przedstawiciela Organizatora lub

- rezydenta najpóźniej w ciągu ostatniej doby przed terminem powrotu. Informacja ta dostępna będzie w jednym z poniższych miejsc: na tablicy ogłoszeń, segregatorze Organizatora, w recepcji hotelu lub w miejscu do tego przeznaczonym na terenie hotelu.
- 5.9 Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora o wszelkich zmianach danych wskazanych w Umowie, w szczególności o zmianie numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail.
- 5.10 W przypadku, gdy Klient od momentu podpisania Umowy do dnia poprzedzającego dzień wylotu z kraju zmienił bądź utracił numer telefonu kontaktowego lub adres e-mail wskazany w Umowie i nie poinformował o tym Organizatora, bądź też w sytuacji, gdy w trakcie pobytu za granicą utracił numer telefonu kontaktowego wskazany w Umowie lub nie będzie odbierał telefonu pod tym numerem, Klient powinien osobiście najpóźniej w ciągu ostatniej doby przed datą powrotu do kraju potwierdzić datę i godzinę wylotu z kraju albo powrotu do kraju zgodnie z pkt. 5.8 Warunków uczestnictwa. (z wyłączeniem imprez pobytowych, zgodnie z pkt. 5.7 Warunków uczestnictwa).
6. **Rezygnacja, odstąpienie od umowy, zmiana uczestnika i umowy**
- 6.1 W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient może zrezygnować z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie woli o rezygnacji z Imprezy (dalej „Rezygnacja”) powinno być złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności w siedzibie Organizatora lub u Agenta, u którego została zawarta Umowa. Agent niezwłocznie tj. w dniu otrzymania Rezygnacji, przekazuje ją Organizatorowi. Wszelkie zmiany, ewentualna Rezygnacja z udziału w Imprezie czy odstąpienie od Umowy dokonywane są przez Klienta, który podpisał Umowę w imieniu własnym. W przypadku, gdy Klient ten reprezentuje innych uczestników, działa on w ich imieniu i na ich rzecz, ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych uczestników.
- 6.2 Jeżeli Klient nie rozpocznie Imprezy, rozwiąże Umowę lub złoży skuteczne oświadczenie o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, Organizator uprawniony będzie do pobrania pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot stanowiących równowartość rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania Imprezy, lecz nie więcej niż:
- 29 % ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi do 31 dni przed rozpoczęciem Imprezy realizowanej samolotem czarterowym,
  - 90 % ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi na mniej niż 31 dni przed rozpoczęciem Imprezy realizowanej samolotem czarterowym i rejsowym,
  - W przypadku Imprezy realizowanej samolotem rejsowym / liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki Rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty Rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika oraz hotel. Przed potwierdzeniem Rezygnacji Klient zobowiązany jest skontaktować się z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.
- 6.3 Na pisemne życzenie Klienta Organizator przedstawi zestawienie rzeczywiście poniesionych kosztów z tytułu Rezygnacji w ciągu 14 dni od zakończenia Imprezy, z której Klient zrezygnował, lub 14 dni od wpłynięcia prośby, jeżeli ta wpłynie w terminie późniejszym.
- 6.4 Klient może, bez zgody Organizatora, przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeśli osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy prawa i obowiązki. Opłata za zmianę uczestnika wynosi 150 zł i stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Jeżeli okaże się, że rzeczywiste koszty operacyjne związane z przeniesieniem uprawnień z tytułu Umowy na inną osobę poniesione przez Organizatora są wyższe, Klient zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty kosztów związanych ze zmianą. Natomiast w sytuacji, gdy powyższe koszty będą niższe, Organizator dokona zwrotu stosownej kwoty osobie, która uiszcza opłatę.
- 6.5 Przeniesienie uprawnień i obowiązków, o których mowa w pkt. 6.4 Warunków uczestnictwa, jest skuteczne, jeżeli Klient zawiadomi o tym Organizatora przed rozpoczęciem Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika Imprezy ponosi Klient.
- 6.6 Jeżeli Klient odstąpi od uczestnictwa w Imprezie bez wskazania osoby, o której mowa w pkt. 6.4 Warunków uczestnictwa, Klient zobowiązany jest do zapłaty kosztów, o których mowa w pkt. 6.2 Warunków uczestnictwa. Ponadto w takiej sytuacji Klient zobowiązany jest do zapłaty wszelkich należności powstałych w wyniku zmiany statusu pokoju innego uczestnika, który miał być zakwaterowany w tym samym pokoju, co odstępujący Klient (np. z pokoju dwuosobowego na jednoosobowy).
- 6.7 Zmiany Umowy przez Klienta na jego życzenie zawsze wiążą się z uwzględnieniem ewentualnej różnicy w cenie Imprezy oraz opłatą manipulacyjną w wysokości 150 PLN i są możliwe tylko w szczególnych przypadkach po akceptacji tych zmian przez Organizatora ze szczególnym uwzględnieniem dostępności miejsc w hotelu i w samolocie. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Zmiany rezerwacji na mniej niż 31 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy mogą zostać przeprowadzone jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej Umowy oraz zapłacie przez Klienta kosztów rezygnacji zgodnie z pkt. 6.2 Warunków uczestnictwa i zawarciu nowej Umowy oraz zapłacie ceny za Imprezę. Wszelkie faktycznie poniesione koszty przez Organizatora w wyniku zmiany Umowy ponosi Klient.
- 6.8 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku minimalnej liczby uczestników wymaganej do jej zorganizowania, wynoszącej 80% planowanych na daną Imprezę miejsc, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta. W takim wypadku Klientowi przysługują niezwłoczny zwrot wpłaconych kwot lub uczestniczenie w Imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na Imprezę o niższym stan-

dardzie za zwrotem różnicy w cenie. W związku z powyższym Klient nie może dochodzić odszkodowania za nie wykonanie Umowy.

6.9 Z zastrzeżeniem pkt. 6.10 Warunków uczestnictwa, niestawienie się przez Klienta w dniu rozpoczęcia Imprezy na lotnisku lub w miejscu odjazdu autokaru uważa się za rezygnację Klienta z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn leżących po stronie Klienta. W takim przypadku Umowa zostaje rozwiązana przez Klienta, zaś Organizator jest uprawniony do potrącenia kosztów Imprezy zgodnie z pkt. 6.2 Warunków uczestnictwa.

6.10 W przypadku gdy Klient nie może stawić się w dniu rozpoczęcia Imprezy na lotnisku, przed rozpoczęciem Imprezy, powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, że dotrze do miejsca docelowego pobytu w trakcie trwania Imprezy we własnym zakresie i na własny koszt i będzie uczestniczył w Imprezie na nowo określonych zasadach. W takim przypadku Klient ponosi koszt zakupu nowego biletu lotniczego oraz wszelkie inne koszty związane z dotarciem do miejsca docelowego pobytu. Klientowi nie przysługuje zwrot za rzeczywiste poniesione przez Organizatora koszty związane z realizacją Umowy, w szczególności za niewykorzystane, a opłacone przez Organizatora bilety lotnicze, doby hotelowe i transfer lotniskowy, ubezpieczenie.

## 7. Ubezpieczenie

7.1 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów Ustawy zagwarantowane jest na rzecz Klientów podstawowe ubezpieczenie w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków wykupione przez Organizatora w Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce z siedzibą pod adresem ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk (dalej „**Ubezpieczyciel**”). Ponadto Organizator wykupił dodatkowo ochronę następstw chorób przewlekłych oraz ubezpieczenie bagażu podróжного. Pakiet ubezpieczeniowy Organizatora zawiera następujące sumy ubezpieczenia:

- koszty leczenia, transportu medycznego i repatriacji do 20 000 EUR,
- z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków: w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu 10 000 zł, z tytułu śmierci 5 000 zł,
- koszty ratownictwa 5 000 EUR (zawarte są w sumie ubezpieczenia kosztów leczenia),
- koszty ambulatoryjne do 1 000 EUR,
- bagaż 1 000 PLN (ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody polegające wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu).

7.2 W przypadku leczenia ambulatoryjnego Klient ponosi udział własny w wysokości 25 EUR.

7.3 Podczas każdej wizyty w placówce medycznej w trakcie trwania Imprezy, Klient powinien okazać na żądanie personelu kartę ubezpieczeniową, którą otrzymuje wraz z pozostałymi dokumentami podróży. Klient przyjmuje do wiadomości, że niektóre placówki medyczne w miejscu pobytu mogą nie współpracować z Ubezpieczycielem. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Klientowi poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej niewspółpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu Imprezy, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia (20 000 EUR).

7.4 Klient wykupując Imprezę może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący np. OC, wyższy zakres oraz sumę ubezpieczenia, następstw uprawiania sportów wysokiego ryzyka. Ponadto Organizator zaleca wykupić dodatkowo ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu w wysokości 3 % ceny Imprezy. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn losowych: nieszczęśliwy wypadek, zachorowanie, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego lub członka najbliższej rodziny.

7.5 Szczegółowe warunki ubezpieczenia opisane w pkt. 2.2 dostępne są w Centrum Rezerwacji, sieci agencji oraz na stronie internetowej [www.wezyrhone.com](http://www.wezyrhone.com).

7.6 W razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą, ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie poinformować przedstawiciela Ubezpieczyciela zdzwoniąc pod numer alarmowy oraz postępować zgodnie z „Instrukcją postępowanie w przypadku szkody”, którą Klient otrzyma wraz z dokumentami podróży lub zamieszczoną na stronie [www.wezyrhone.com](http://www.wezyrhone.com).

7.7 Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

## 8. Reklamacje i odpowiedzialność

8.1 Jeżeli w trakcie Imprezy Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym, w celach dowodowych na piśmie, wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.

8.2 Przedstawiciel Organizatora potwierdzi Klientowi przyjęcie reklamacji, a w przypadku jej niezłażenia, niezwłocznie przekaże ją Organizatorowi.

8.3 Jeżeli Klient składa reklamację po zakończeniu Imprezy powinien skutecznie doręczyć ją do siedziby Organizatora, w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy. Skuteczne doręczenie reklamacji oznacza, iż Organizator mógł zapoznać się z treścią reklamacji. Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do siedziby Organizatora. Punkt sprzedaży, w którym Klient zawarł Umowę nie jest uprawniony do odbioru pism reklamacyjnych Klientów.

8.4 Postępowanie reklamacyjne zostaje wszczęte w przypadkach określonych w pkt. 8.1 i 8.3 Warunków uczestnictwa po doręczeniu reklamacji, a w przypadku, o którym mowa w pkt. 8.3 Warunków uczestnictwa, we wskazanym tam terminie. Klient powinien wskazać w reklamacji uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określić swoje żądanie.

8.5 Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem Klienta,

b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,

c) siłą wyższą.

8.6 W przypadkach, o którym mowa w pkt. 8.5 Warunków uczestnictwa wszelkie koszty wynikłe z zaistnienia tych sytuacji obciążają Klienta. Organizator dołoży jednak należytej staranności, aby w takiej sytuacji udzielić Klientowi pomocy.

8.7 Uważa się, że Organizator uznał reklamację za uzasadnioną jeżeli nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od zakończenia Imprezy, a w przypadku gdy reklamacja zgłoszona została po zakończeniu Imprezy, w terminie 30 dni od jej złożenia. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator uzasadni na piśmie przyczyny odmowy.

8.8 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Klient działając we własnym imieniu lub na własną rzecz zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub imprez, a usługi te nie były w żaden sposób opisane w Umowie zawartej przez Organizatora z Klientem.

8.9 Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do dwukrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

8.10 Klient zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie.

8.11 Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) może złożyć reklamację do przedstawiciela właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa). Więcej na ten temat znajduje się w „Przygotuj się do podróży”.

## 9. Postanowienia organizacyjne

9.1 Wszelkie informacje zawarte w katalogu, Warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. Organizator zobowiązuje się każdorazowo informować Klienta o wszelkich wiadomych mu zmianach.

9.2 Organizator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treści prospektów hotelowych drukowanych lub zamieszczanych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie, chyba że zostały one włączone do Umowy.

9.3 W Imprezie mogą uczestniczyć osoby o ograniczonej zdolności prawnej oraz osoby niepełnosprawne w stopniu uniemożliwiającym samodzielne podróżowanie, ale w obu przypadkach wyłącznie pod opieką osób dorosłych / pełnoprawnych.

9.4 Klient jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajów tranzytowych i docelowych. Klient ponosi koszty rezygnacji określone w pkt. 6.2 Warunków uczestnictwa wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów.

9.5 Klient jest zobowiązany przestrzegać wskazówek i zaleceń Organizatora oraz niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy zgodnie z Umową, w szczególności zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących na lotnisku, w hotelu, podczas transferu, w zwiedzanych obiektach.

9.6 W razie niemożności rozstrzygnięcia sporu wynikającego z Umowy w postępowaniu reklamacyjnym, Klient może dochodzić roszczeń wynikających z Umowy przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Powyższe nie wyklucza prawa Klienta dochodzenia roszczeń bezpośrednio na drodze sądowej przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

9.7 W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa mają zastosowanie w szczególności: przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami), przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami), a także przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

9.8 Informacje na temat wszelkich promocji, zniżek, bonusów lub ewentualnych prezentów oferowanych Klientom przez Organizatora umieszczone są na stronie internetowej Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za prezenty przekazane przez Agenta, a nieoferowane przez Organizatora.

## 10. Oświadczenie

10.1 Organizator wykonując dyspozycję art. 14 ust. 4 pkt. 2 Ustawy niniejszym oświadcza, iż dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do Organizatora, Organizator zawarł umowę gwarancji ubezpieczeniowej („**Gwarancja**”) z Ubezpieczycielem o numerze G/2014/11.

10.2 Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat, który zamieszczony jest na stronie [www.wezyrhone.com](http://www.wezyrhone.com).