

Zmienione i obowiązujące od dnia 15.06.2013.

Niniejsze ogólne warunki umów o świadczenie usług turystycznych, stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych i określają zasady udziału w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży PRESTIGE Paulina Łatka, zwanego dalej organizatorem. Numer NIP 734-294-52-85. Numer REGON 122651846. Na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr Z/55/2012 Biuro Podróży PRESTIGE organizuje imprezy turystyczne i pośredniczy na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych w kraju i w krajach europejskich.

Siedziba organizatora znajduje się w Zakopanem przy ulicy Br. Czecha 1 lok. 54 tel. 18 5424010, strona [www.prestige-travel.pl](http://www.prestige-travel.pl), e-mail: [biuro@prestige-travel.pl](mailto:biuro@prestige-travel.pl).

### **1. Zawarcie umowy**

1.1 Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez PRESTIGE imprezy turystycznej zwanej dalej „umową o świadczenie usług turystycznych”. Rezerwacja może nastąpić w formie: ustnej, pisemnej, telefonicznej lub on-line.

1.2 Przy dokonaniu rezerwacji/zakupu Klient otrzymuje od biura potwierdzenie o zarezerwowanej imprezie - opieczetowany bilet w formie papierowej lub bilet elektroniczny. Nierozłącznymi elementami umowy jest przedstawiona oferta i niniejsze ogólne warunki umów o świadczenie usług turystycznych. Akceptacja oferty jest jednoznaczna z zawarciem umowy dotyczącej świadczenia usług turystycznych, a podpisanie formularza zgłoszeniowego – umowy świadczy, o zapoznaniu się z tymi warunkami i ich akceptacji. Stanowi to również potwierdzenie o uzyskaniu informacji wymaganych przez art. 13 ustawy, tj. ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, oraz o ubezpieczeniach od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia oraz kosztów rezygnacji. Podpis na umowie świadczy również o wyrażeniu zgody na przetwarzanie i udostępnianie danych osobowych wyłącznie dla celów realizacji umowy.

1.3 W przypadku, gdy rezerwacja dotyczy kilku osób, osoba dokonująca rezerwacji, której podpis widnieje na umowie czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników.

1.4 Zgodnie z art.14 ust 2pkt 7b ustawy o turystyce klientowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i przejęciu przez tą osobę obowiązków wynikających z umowy. Przeniesienie na osobę drugą powinno nastąpić nie później niż do godz. 18.00 na dzień poprzedzający rozpoczęcie imprezy.

### **2. Dokonanie zapłaty za imprezę**

2.1 Przy zawarciu umowy na wycieczkę Klient dokonuje wpłaty całościowej lub zaliczki na poczet imprezy turystycznej.

2.2 Zaliczka - rezerwacja wynosi nie mniej niż 10zł/osobę w przypadku klientów indywidualnych oraz nie mniej niż 40 % (czterdzieści) wartości zamówionej imprezy (według przedstawionej oferty grupowej) przy rezerwacji grupowej. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić:

- w przypadku klientów indywidualnych w jednym z biur (organizatora lub agentów) wycieczek na dzień przed rozpoczęciem lub u pilota w autokarze w momencie spotkania w autobusie.

- w przypadku klientów grupowych przelewem w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy lub w inny ustalony sposób

2.3 Zapłata za zawarte, za pośrednictwem PRESTIGE ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki.

- w przypadku wpłaty całej należności należy przedstawić potwierdzenie u pilota przy wejściu do autokaru.

2.4 Wpłata należności lub zaliczki jest równoznaczna z zawarciem umowy.

### **3. Świadczenia i ceny oraz zmiany w wykonywaniu usług i zmiany cen.**

3.1 Zakres i warunki świadczenia usługi, terminy wyjazdu i powrotu oraz ustalenia szczegółowe są określone w ofercie. Organizator zobowiązuje się do należytego świadczenia usług zgodnie z warunkami określonymi w ofercie.

3.2 Imprezy rozpoczynają się w dniu i o godzinie podanej w ofercie, bez względu na osoby spóźnione. Godziny odjazdów z poszczególnych miejsc, etapów imprezy podawane są na bieżąco przez pilota lub przewodnika. Spóźnienie lub niestawienie się na wycieczkę lub jej etapy (postoje, przebywanie w obiektach, czas wolny) w ustalonym terminie traktowane jest jak rezygnacja z imprezy, bez prawa do zwrotu należności. Godzina powrotu z imprezy może ulec zmianie z powodów niezależnych od organizatora (działanie siły wyższej).

3.3 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o treść folderu i aktualnego harmonogramu wycieczek oraz dołączonych do nich cenników. Informacje zawarte w folderze są dla PRESTIGE zasadniczo wiążące. Przed zawarciem umowy PRESTIGE zastrzega sobie prawo do zmiany danych zawartych w folderze, o czym Klient zostanie poinformowany przed dokonaniem rezerwacji.

Wszelkie informacje niezgodne z treścią folderu i harmonogramu, nie będąc folderem lub harmonogramem biura PRESTIGE nie stanowią jakiegokolwiek części umowy o świadczenie usług turystycznych.

3.4 Ceny wycieczek zamieszczone są w cenniku.

3.5 Zmiany w zakresie i warunkach podczas świadczenia usługi dokonywane ze strony organizatora są dopuszczalne, o ile są one niezbędne i nie znaczące dla realizacji programu, a powodem niewykonania jest działanie siły wyższej. Organizator zastrzega sobie również prawo dokonania istotnej zmiany programu imprezy w sytuacji pogorszenia pogody w części programu imprezy zależnej od pogody czyli spowodowanej działaniem siły wyższej (np. Spływ przełomem Dunajca, Tatrzańska Łomnica). Kwota za nie skorzystanie z części płatnej zawartej w cenie z w/w powodów – np. spływ tratwą po rzece Dunajec – zostanie zwrócona po powrocie z wycieczki w biurze, w którym została ona zakupiona, w biurze Organizatora lub u pilota w autokarze jeżeli wpłata została dokonana u pilota w autokarze. W takim przypadku pozostałe koszty organizacji wycieczki, zwiedzania, ubezpieczenia itp. zawarte w podstawowej cenie nie podlegają zwrotowi. Organizator może zaproponować zastępczą usługę w zamian za niezrealizowaną część programu, musi to jednak nastąpić za pisemną zgodą uczestnika.

3.6 Klient ma prawo powiadomić organizatora o wymaganiach specjalnych, na które strony umowy wyraziły zgodę (art.14 ust. 2 pkt 9 ustawy o tur.) Wymagania zostaną zapisane w umowie. Organizator dokona wszelkich starań, aby zapisane wymagania zostały spełnione. Zastrzega się jednak, iż brak realizacji szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec PRESTIGE.

3.7 PRESTIGE jednocześnie oświadcza, iż biura podróży, agencje turystyczne, hotele i pensjonaty pośredniczące w zawarciu umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej nie mają prawa do składania jakichkolwiek wiążących zapewnień i obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w folderze PRESTIGE, bez pisemnego potwierdzenia takiej okoliczności przez PRESTIGE.

3.8 Organizator przekazuje wszystkie niezbędne materiały dotyczące wycieczek do biur pośredników oraz prowadzi szkolenia informacyjne w tym samym nie odpowiada za skutki informacji udzielonych przez pośredników lub akwizytorów, które odbiegają od oferty lub postanowień warunków.

3.9 PRESTIGE w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

#### **4. Ubezpieczenia**

4.1 Organizator potwierdza posiadanie gwarancji na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju w wypadku, gdy organizator wbrew obowiązkom nie zapewni tego powrotu, a także kwoty na pokrycie zwrotu wpłat klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Zabezpieczenie to zostało dokonane w formie umowy polisy ubezpieczeniowej nr 01.007.841. Suma gwarancyjna wynosi 35 712,00 zł. Polisa została wystawiona przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Chłodnej 51, zwanej dalej Ubezpieczycielem i jest ważna do 20.09.2013 roku. Polisa obejmuje zabezpieczenie roszczeń dotyczących umów zawartych do tego dnia.

4.2 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych w cenie imprezy zagranicznej zawarte jest ubezpieczenie. Przedmiotem ubezpieczenia są: koszty leczenia, następstwa nieszczęśliwych wypadków,.

1. Przedmiotem ubezpieczenia są :

a) koszty leczenia i assistance ( KL)

b) następstwa nieszczęśliwych wypadków ( NNW),

2. Za koszty leczenia uważa się powstałe za granicą Rzeczypospolitej Polskiej i krajem stałego miejsca zamieszkania cudzoziemca wydatki określone w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń T.U. AXA.

3. Zakres i sumy ubezpieczenia na terenie krajów europejskich:

KL – 10.000 EUR, NNW – 2.000 EUR, BP – 200 EUR

4. PRESTIGE zobowiązuje się do:

a) udostępnienia Ubezpieczonemu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia określonych w §1 ust 3 , przed zawarciem Umowy Uczestnictwa,

b) zawarcia w Umowie Uczestnictwa z ubezpieczonym:

- informacji o zakresie i sumach ubezpieczenia;

- klauzuli o zwolnieniu lekarzy prowadzących leczenie Ubezpieczonego z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwolenia na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia,

- informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez T.U. AXA o treści: „Dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania, zostaną udostępnione i będą przetwarzane przez T.U. AXA. z siedzibą przy ul. Chłodnej 51 w Warszawie, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w celu realizacji umowy ubezpieczenia oraz marketingu produktów i usług świadczonych przez spółki należące do grupy AXA w Polsce.

Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, jak również prawo wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w celu marketingowym."

c) pośrednictwa w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w kontaktach z komisarem awaryjnym,

d) potwierdzenia na piśmie, dla potrzeb ubezpieczonych, okoliczności zdarzenia objętego ubezpieczeniem,

e) informowania wszystkich osób ubezpieczonych, jak również swoich przedstawicieli (pilotów, rezydentów, kierowników imprez itp.) o numerze telefonu centrali alarmowej w Warszawie, z którą można się kontaktować w razie wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem kosztów leczenia, w szczególności gdy konieczna jest hospitalizacja Ubezpieczonego.

Centrala Alarmowa INTER PARTNER ASSISTANCE POLSKA

Telefon czynny całą dobę: (4822) 575 90 80, fax.: (4822) 575 90 82

## **5. Warunki i koszt rezygnacji**

5.1a) Jeżeli rezygnacja z usługi nastąpi po wpłacie zaliczki a przed wpłatą kolejnych należności potrącamy opłatę manipulacyjną w wysokości zaliczki w przypadku wycieczek jednodniowych. Przy rezygnacji z wycieczki po wpłacie ostatecznej kwoty wycieczki zwracamy kwotę pomniejszoną o opłatę manipulacyjną 20 zł w przypadku wycieczek jednodniowych za każdą zgłoszoną osobę tylko w przypadku jeżeli rezygnacja nastąpi nie później niż do godziny 14:00 na dzień przed jej rozpoczęciem.

5.1b) Jeżeli rezygnacja z usługi w przypadku wycieczek wielodniowych nastąpi do 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy pobieramy 40% wpłaconej kwoty.

5.2 Nie zwracamy należności za wycieczkę jeżeli rezygnacja nastąpi w późniejszym czasie niż do godziny 14:00 na dzień przed jej rozpoczęciem w przypadku wycieczek jednodniowych i po okresie krótszym niż 7 dni od dnia rozpoczęcia imprezy w przypadku wycieczek wielodniowych. Klientowi przysługuje zwrot wszystkich wpłat, w przypadku odwołania wycieczki.

5.3 Uczestnikowi imprezy przysługuje jednorazowa zmiana terminu wycieczki, jednakże zmiana ta musi być dokonana nie później niż do godziny 14:00 na dzień przed planowaną datą wycieczki w przypadku wycieczek jednodniowych.

5.4 Uczestnikowi imprezy nie przysługuje zwrot za wycieczkę, jeżeli data wycieczki została już wcześniej zmieniona w przypadku wycieczek jednodniowych.

## **6. Odwołanie imprezy**

6.1 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (siła wyższa, decyzje władz państwowych) bez ponoszenia dodatkowych kosztów. W przypadku odwołania imprezy turystycznej (zgodnie z art. 12 ust 1 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych), klient zostanie powiadomiony telefonicznie, mailowo lub poprzez wysłanie wiadomości sms nie później niż do godziny 18:00 na dzień poprzedzający rozpoczęcie imprezy. Organizator może odwołać imprezę także na skutek niskiej frekwencji lub warunków atmosferycznych uniemożliwiających przeprowadzenie wycieczki. W przypadku odwołania imprezy klientowi przysługuje zwrot całości poniesionych kosztów.

6.2 W przypadku niskiej frekwencji PRESTIGE może zastąpić autobus innym mniejszym środkiem transportu (BUS) w celu realizacji zawartej umowy.

## **7. Odpowiedzialność uczestnika**

7.1 Każdy uczestnik imprezy ma obowiązek posiadać ważne dokumenty podrózne, wymagane jest legitymowanie się paszportem lub dowodem osobistym. W przypadku dzieci istnieje obowiązek posiadania paszportu lub tymczasowego dowodu tożsamości. Dzieci i młodzież musi się obowiązkowo legitymować własnym dokumentem tożsamości.

7.2 Uczestnik ma obowiązek przestrzegać wszelkich przepisów np. paszportowych, celnych, dewizowych w Polsce, krajach tranzytowych i kraju docelowym. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki nieprzestrzegania tych przepisów. W przypadku zatrzymania lub zawrócenia na granicy uczestnik zobowiązany jest do powrotu na własny koszt i własnym staraniem i nie przysługuje mu zwrot ceny imprezy.

7.3 W przypadku braku odpowiedniego dowodu tożsamości jakim w jest paszport lub ważny dowód osobisty (osoby dorosłe) przy przekraczaniu granicy z innym państwem pilot ma prawo poprosić o opuszczenie autokaru i nie wyrazić zgody na udział w wycieczce

7.4 Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia szkód wyrządzonych przez siebie w trakcie trwania imprezy. W przypadku imprez dla dzieci i młodzieży zobowiązanie to ciąży na zamawiającym imprezę.

## **8. Odpowiedzialność organizatora, reklamacje.**

8.1 Jeżeli z winy organizatora nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub ich jakość odbiegać będzie od jakości wynikającej z oferty lub niniejszych warunków organizator przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność i zobowiązany jest do dokonania zwrotu części wpłaty za usługę. Cena imprezy może być zmniejszona w odpowiednim stosunku do tego, jakie warunki były zagwarantowane.

Podstawą zwrotu jest reklamacja. Reklamacja powinna być złożona w biurze, w którym została zakupiona impreza turystyczna lub w biurze organizatora. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

8.2 W przypadku awarii środka transportu organizator zobowiązany jest zapewnić pojazd zastępczy i w miarę możliwości realizować założony program wycieczki.

8.3 Jeżeli uczestnik stwierdzi wady winien wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu.

8.4 Biuro podróży ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia tej reklamacji. Jeżeli w terminie 30 dni od jej złożenia klient nie uzyska odpowiedzi, uważa się, że organizator uznał reklamację za uzasadnioną. (art. 20 ust 6 pkt. ustawy o turystyce)

W uzasadnionych przypadkach okres ten może być wydłużony, o czym Klient zostanie pisemnie poinformowany. Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mogło ich przewidzieć (czynności celne, warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej).

8.5 Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawo ściegnąć opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. korzystanie z telefaksu, itp.); opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona.

## **9. Postanowienia ogólne**

Niniejsze szczegółowe Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych warunków. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

Biuro Podróży PRESTIGE

ul. Br. Czecha 1 lok. 54

34-500 Zakopane

tel. 18 542 40 10, 660 552 502

[www.prestige-travel.pl](http://www.prestige-travel.pl)

e-mail: [biuro@prestige-travel.pl](mailto:biuro@prestige-travel.pl)