

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez WINE SERVICE Sp. z o.o.

Celem działalności WINE SERVICE Sp. z o.o. jest zapewnienie Klientom zgodnego z ofertą wypoczynku połączonego z poznawaniem kultury winiarskiej świata.

Omówienie pojęć pojawiających się w „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez WINE SERVICE Sp. z o.o.”:

1. **Warunki uczestnictwa** – należy przez to rozumieć „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez WINE SERVICE Sp. z o.o.”,
2. **Impreza** – należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez WINE SERVICE Sp. z o.o.,
3. **Organizator** – należy przez to rozumieć WINE SERVICE Sp. z o.o.,
4. **Klient** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udziale w imprezie turystycznej organizowanej przez WINE SERVICE Sp. z o.o. na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której Umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową,
5. **Umowa** – należy przez to rozumieć pisemne Zgłoszenie lub wpłatę na rzecz WINE SERVICE Sp. z o.o. potwierdzającą znajomość warunków uczestnictwa i chęć uczestnictwa w imprezie,
6. **Pracownicy Organizatora** – należy przez to rozumieć pilotów oraz rezydentów Organizatora, wyjeżdżających z grupą turystów lub znajdujących się w miejscu pobytu turystów,
7. **Ustawa** – należy przez to rozumieć ustawę z 29 sierpnia 1997 roku, o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r., Dz. U. nr 223 poz. 2268, z późniejszymi zmianami),
8. **Oferta** – należy przez to rozumieć folder, informację publikowaną w czasopismach lub znajdującą się na stronie internetowej Organizatora, zawierającą w szczególności dane dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowe, ramowe programy imprez, Warunki uczestnictwa, Ważne informacje dodatkowe, Informacje o warunkach ubezpieczenia, cennik lub skróconą ofertę zawierającą w szczególności elementy określone powyżej,
9. **Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** – występujące w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego.

I. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy, Klient obowiązany jest zapoznać się z:
 - a. ramowym programem imprezy, zawartym w ofercie Organizatora. Oferta określać będzie każdorazowo miejsce pobytu, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych (Art. 12 Ustawy o Usługach Turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., tekst jednolity z 2004 r., Dz. U. nr 223 poz. 2268, z późniejszymi zmianami), liczbę i rodzaj posiłków, cenę imprezy oraz wysokość wymaganej zaliczki. Wycieczki fakultatywne organizowane przez podmioty, z którymi Organizator nie nawiązał stosunków prawnych i których nie można uznać za podwykonawców, nie stanowią ofert Organizatora,
 - b. Warunkami uczestnictwa,
 - c. Informacjami o warunkach ubezpieczenia.Elementy wymienione pod lit. a, b, c, stanowią integralną część Umowy.
2. Każdy Klient zawiera Umowę osobiście, w przypadku osoby niepełnoletniej Umowę zawiera w jej imieniu prawny opiekun. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione. Osoba zawierająca Umowę w imieniu i na rzecz osoby trzeciej oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy. W przypadku dokonywania zmian w podpisanej Umowie osoba podpisująca zmianę Umowy oświadcza, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa. Poprzez zawarcie Umowy Klient potwierdza, że zapoznał się z Warunkami uczestnictwa, Informacjami o warunkach ubezpieczenia oraz zaakceptował cenę imprezy. Przy zawieraniu Umowy Klient związany jest ceną podaną w ofercie.
3. Osoba upoważniona, o której mowa powyżej, oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w zamówieniu zbiorowym poprzez podanie ich danych osobowych przy podpisywaniu Umowy, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami uczestnictwa, Informacjami o warunkach ubezpieczenia stosownie do postanowień zawartych w pkt. 1 niniejszego paragrafu i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w imprezie, stosownie do art. 393 § 2 Kodeksu cywilnego. Osoba upoważniona oświadcza również, że została umocowana do złożenia w imieniu Klientów, których reprezentuje oświadczenia, o którym mowa w pkt. 7, VI DANE OSOBOWE.
4. Wszelkie zmiany i ewentualne rezygnacje z udziału w imprezie dokonywane są w formie pisemnej przez osobę zawierającą Umowę lub zgłoszonego w Umowie Klienta. Jeśli zmiana lub rezygnacja dokonywana jest bezpośrednio przez zgłoszonego Klienta, który nie jest osobą zawierającą umowę, Organizator uwzględni zmianę lub rezygnację informując jednocześnie o niej osobę zawierającą Umowę.
5. W przypadku ewentualnej rezygnacji z udziału w imprezie zwrot wpłat po zastosowaniu potrąceń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa przekazywany jest osobie zawierającej Umowę, która wpłatę uiściła.
6. Organizator przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielania Klientom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, a także o szczególnych zagrożeniach Życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli RP, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy. Przy zawieraniu Umowy Organizator

może określić rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie, jeżeli uniemożliwia to uczestnictwo w imprezie, może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z winy Klienta. W takim przypadku odstąpienie od Umowy nie wymaga formy pisemnej.

7. Przed rozpoczęciem imprezy Organizator podaje Klientom w Ofercie nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela Organizatora (lub innej instytucji), do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI, ZMIANA ISTOTNYCH WARUNKÓW UMOWY, ODSTĄPIENIE W RAZIE ZMIANY WARUNKÓW, ZMIANY W UMOWIE Z PRZYCZYN LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA

1. Warunkiem wpisania na listę uczestników imprezy jest zawarcie Umowy, w formie pisemnej lub uiszczenie pierwszej raty w wysokości co najmniej 35% ceny Imprezy lub całości opłaty za udział w Imprezie, które równoznaczne jest z zawarciem pisemnej Umowy z Organizatorem.

2. Pozostałą kwotę odpłatności za Imprezę należy uiścić w podanym przez Organizatora terminie (ustala się termin do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy). Nie uiszczenie wpłaty drugiej raty w tym terminie traktowane jest jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie, z zastosowaniem potrąceń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa. Za dzień odstąpienia od Umowy uznaje się pierwszy dzień roboczy następujący po ustalonym w Warunkach uczestnictwa (lub Umowie zawartej z Organizatorem na piśmie) dniu zapłaty drugiej raty i stanowi on podstawę do ustalenia wysokości kosztów, o których mowa w dziale III INNE PRZYPADKI ODSTĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE.

3. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem, z zastrzeżeniem pkt. 8, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 3 dni od otrzymania zawiadomienia od Organizatora, poinformować go, czy:

a. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy lub

b. odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar. Brak odpowiedzi Klienta niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 3 dni od otrzymania zawiadomienia od Organizatora, uważa się za akceptację zmienionych warunków.

4. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w przypadku braku wymaganej dla jej zorganizowania liczby uczestników. Odwołanie imprezy przez Organizatora nastąpi najpóźniej na 7 dni przed terminem jej rozpoczęcia w przypadku imprez europejskich lub najpóźniej na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy organizowanej w innych częściach świata. Odwołanie imprezy przez Organizatora może nastąpić w każdym czasie z powodu działania nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Przy czym minimalna liczba uczestników konieczna dla zorganizowania danej imprezy wynosi 10 osób, za wyjątkiem sytuacji w której Organizator zdecyduje inaczej. W przypadku odwołania imprezy przez Organizatora, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania przez Organizatora jakichkolwiek potrąceń.

5. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 3, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę na zasadach określonych w pkt. 4, Klient ma prawo, według swego wyboru:

a. uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,

b. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wpłat,

c. Klientowi nie przysługuje prawo żądania odszkodowania za niewykonanie Umowy, w przypadku odwołania imprezy przez Organizatora z powodu:

– nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności lub

– braku wymaganej do zorganizowania imprezy liczby uczestników, pod warunkiem powiadomienia o tym Klienta na piśmie nie później niż w terminie 2 dni od dnia odwołania.

6. Organizator ma prawo do podwyższenia ceny nie przekraczającego 10% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2. Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:

a. ceny przewoźników pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;

b. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejścia na pokład i zejścia na ląd w portach oraz na lotniskach;

c. kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

7. Na wyraźne życzenie Klienta, Organizator może zorganizować i zakupić dodatkowe usługi przekraczające zakres świadczeń gwarantowanych Umową, są to w szczególności: rezerwacje biletów lotniczych w klasach biznes, economy premium, first class, rezerwacje pokoi hotelowych o standardzie wyższym niż przewidziany w ramach realizacji imprezy, przedłużenie pobytu w wybranym przez Klienta miejscu, dodatkowe noclegi przed lub /i po imprezie, prywatne transfery, inne dodatkowe świadczenia zamawiane indywidualnie.

a. zamówienia takie muszą być zgłoszone Organizatorowi pisemnie przed podpisaniem umowy lub najpóźniej do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy

b. Organizator informuje o możliwości zagwarantowania świadczeń dodatkowych oraz przedstawia do akceptacji indywidualną wycenę zamówionych świadczeń dodatkowych w najkrótszym możliwym terminie,

c. w przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie, niezależnie od terminu odstąpienia Organizator ma prawo obciążyć klienta wszystkimi udokumentowanymi kosztami poniesionymi w związku zakupem i organizacją zamówionych świadczeń dodatkowych. Potrącenie powyższych kosztów jest niezależne od potrąceń określonych w dziale III, pkt 2.

III. INNE PRZYPADKI ODSTĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE

1. Klient może odstąpić od udziału w imprezie. Za datę odstąpienia przyjmuje się:

- a. dzień wpływu pisemnego oświadczenia do Organizatora,
- b. dzień niewykonania przez Klienta obowiązków umownych, w przypadkach wyraźnie przewidzianych w Umowie.

2. W przypadku odstąpienia przez Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Organizator może z zastrzeżeniem pkt. 5 od zwracanej Klientowi kwoty dokonać potrąceń w wysokości udokumentowanych kosztów poniesionych w związku z tym odstąpieniem, w tym: należności powstałych z tytułu zmiany statusu pokoju hotelowego innego uczestnika (z dwuosobowego na jednoosobowy, itp.), który miał być zakwaterowany w tym samym pomieszczeniu.

Potrąceń dokonuje się w zależności od terminu odstąpienia Klienta od udziału w imprezie:

- a. na 90 lub więcej dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% całkowitej ceny imprezy,
 - b. w terminie 89 – 30 dni przed datą wyjazdu potrąca się 30% całkowitej ceny imprezy,
 - c. w terminie 29 – 15 dni przed datą wyjazdu potrąca się 70% całkowitej ceny imprezy,
 - e. w terminie 14 – 1 dnia przed datą wyjazdu oraz w dniu wyjazdu potrąca się 90% całkowitej ceny imprezy.
- Zwrotu wpłat dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.

Organizator zastrzega sobie prawo do potrącenia wszystkich poniesionych i udokumentowanych kosztów zamówionych przez Klienta usług dodatkowych, w tym: rezerwacje pokoi hotelowych o wyższym standardzie niż przewidziany w ramach realizacji imprezy, przedłużenie pobytu w wybranym przez klienta miejscu, bilety lotnicze w klasach biznes, economy premium, first class oraz inne usługi dodatkowe tutaj nie wymienione, a określone w indywidualnej korespondencji z Klientem.

3. Przeniesienie przysługujących z tytułu Umowy uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej może nastąpić po zawiadomieniu o tym Organizatora w terminie do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Organizator ma prawo obciążyć Klienta lub osobę wstępującą na jego miejsce kwotą udokumentowanych kosztów poniesionych w wyniku zmiany Uczestnika. W przypadku zmiany Uczestnika, Klient traci przysługujące mu ewentualne gratisy wynikające z zakupionej wcześniej imprezy z promocyjnej oferty. Za osobę spełniającą warunki udziału w imprezie uważa się w szczególności osobę spełniającą szczególne wymagania stawiane uczestnikom imprezy przez Organizatora, jak również spełniającą wymagania prawne, w tym zarządzenia urzędowe mające zastosowanie do uczestników danej imprezy, zwłaszcza regulacje w zakresie podróży (np. konieczność oczekiwania na wizę).

4. W wypadku jakiegokolwiek zmiany rezerwacji przez Klienta (np.: skrócenie terminu wyjazdu, zmiana imprezy, zamiana hotelu itp.) po podpisaniu umowy i najpóźniej do 21 dni przed datą wylotu, Klient obowiązany jest do pokrycia udokumentowanych kosztów manipulacyjnych z tym związanych. Po upływie tego terminu życzenia Klientów dotyczące zmiany rezerwacji mogą być zrealizowane wyłącznie po odstąpieniu od Umowy na warunkach określonych w dziale III pkt. 2 oraz przy jednoczesnym ponownym zgłoszeniu. Klienci zobowiązani są wnieść wszelkie opłaty pobierane w związku ze zmianą warunków Umowy w terminie uzgodnionym z Organizatorem, po otrzymaniu oświadczenia o możliwości zmiany. Brak wpłat w uzgodnionym terminie lub brak akceptacji warunków zaproponowanych przez Organizatora, jest równoznaczny z odstąpieniem przez Klienta od Umowy z przyczyn, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

5. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od udziału w imprezie turystycznej, stosownie do oferty ubezpieczyciela dostępnej u Organizatora lub niezależnie od Organizatora w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym oferującym takie ubezpieczenie.

6. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie jednostronnie wypowiadając Umowę i powołując się na zaistnienie siły wyższej, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej nie ogłosi regionu docelowego w podróży Klienta jako zagrożonego dla zdrowia lub życia obywateli RP to Organizator zastosuje zasady pobrania opłat określonych w dziale III pkt. 2.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW

1. Klient w czasie imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki pracowników Organizatora na zasadach określonych w Warunkach uczestnictwa lub Umowie.

2. Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających go do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.

3. Od chwili rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej.

4. W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta ustalonego porządku imprezy, w istotny sposób zagrażającego przeprowadzeniu imprezy w sposób odpowiadający Warunkom uczestnictwa lub Umowie z Klientami, Organizator może, bez ponoszenia przez siebie konsekwencji finansowej z tego tytułu rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Klient.

5. Klient jest zobowiązany w trakcie trwania imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym Pracowników Organizatora, niezbędnym do przeprowadzenia imprezy zgodnie z Warunkami uczestnictwa lub Umową z Klientami. Niezastosowanie się do powyższych zakazów, może spowodować rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym, na warunkach i ze skutkami określonymi w pkt. 4.

6. Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.

7. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej za granicą podlega obowiązkowo ubezpieczeniu przez Organizatora od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia i bagażu podróznego, na zasadach określonych umową ubezpieczenia.

8. W przypadku ofert typu last minute, specjalnych, okazjonalnych rozumianych jako oferty inne niż wskazane w aktualnej Ofercie Organizatora, Organizator podpisuje Umowę zgodnie z warunkami określonymi dla danej Oferty.

V. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

1. Organizator zobowiązuje się wydać Klientowi na żądanie uiszczającemu należność za imprezę zagraniczną lub zaliczkę przekraczającą 10% tej kwoty, dokument potwierdzający zawarcie umowy gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej, zapewniającej pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju zgodnie z art. 14 ust. 4 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. nr 223, poz. 2268 z 2004 r., z późniejszymi zmianami). Z uwagi na fakt, iż umowy nie są zawierane dla każdego Klienta osobno, lecz umowa ta ma charakter generalny, Klientowi zostanie wydany dokument potwierdzony przez Organizatora, odwołujący się do gwarancji lub polisy, którą klient może sprawdzić u gwaranta lub ubezpieczyciela lub też u wojewody albo w centralnym rejestrze zezwoleń, zawierającego odpowiednie pouczenie o sposobie ubiegania się o wypłatę ze środków z ubezpieczenia.

2. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba, że zostało ono spowodowane 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 siłą wyższą.

3. Wyłączenie odpowiedzialności Organizatora w związku z działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, może w szczególności wynikać z działania przepisów obowiązujących w kraju pobytu w odniesieniu do usług świadczonych przez miejscowych usługodawców, którzy świadczą usługi na rzecz Klientów Organizatora, niezależnie od Umowy Klienta z Organizatorem.

4. W przypadku gdy uczestnik imprezy podjął decyzję o dojeździe na imprezę we własnym zakresie (np. samochodem) lub zamówi i wykupi (sam lub za pośrednictwem Organizatora) przelot indywidualny na innej trasie niż ta, która zaproponowana jest dla całej grupy w programie imprezy – Organizator nie ponosi odpowiedzialności ani konsekwencji, w tym kosztów związanych z opóźnieniem lub odwołaniem w/w przelotu lub innych form transportu.

5. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych do jednokrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Klienta, w przypadku, gdy ograniczenie to wynika z zawartych umów międzynarodowych, których stroną jest Rzeczypospolita Polska. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.

Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi, chyba, że jego jakość jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej.

7. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej wadliwego wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora (Rezydenta – Quest Relations) w miejscu powstania zdarzenia lub w przypadku braku możliwości poinformowania przedstawiciela, bezpośrednio centralę Organizatora.

8. Organizator nie dokonuje zwrotu wartości poszczególnych świadczeń objętych Umową, jeżeli Klient nie wykorzystał części opłaconych świadczeń w czasie imprezy z przyczyn:

a. leżących po stronie Klienta, jak np. spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części imprezy (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223, poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami),

b. wynikających z decyzji władz państwowych (polskich i innych państw pobytu lub przejazdu), w szczególności decyzji dotyczących cofnięcia z granicy, nie wpuszczenia do kraju pobytu, przejazdu, których nie można było przewidzieć ani uniknąć (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223, poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami),

c. za które, na zasadach ogólnych, odpowiadają osoby trzecie, tj. inne niż pracownicy i kooperanci Organizatora, których nie można było przewidzieć ani uniknąć (Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223, poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami),

d. wynikających z nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (Art. 47 a ustawy o usługach turystycznych, Dz. U. nr 223, poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami).

9. W przypadkach, o których mowa w pkt. 7 powyżej, wszelkie koszty wynikłe z zaistnienia tych sytuacji obciążają Klienta (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy.

10. Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja wraz z uzasadnieniem.

11. Obowiązkiem pilota/rezydenta jest potwierdzenie przyjęcia reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekazanie jej niezwłocznie Organizatorowi.

12. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż:

- a. w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy turystycznej – w terminie 30 dni od jej zakończenia,
- b. w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w terminie 30 dni od daty jej złożenia.

13. Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 10 dni od daty rezygnacji Klienta lub daty uznania reklamacji.

14. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia imprezy, Organizator zastrzega możliwość zmiany godzin lotu na wcześniejszą lub późniejszą godzinę względem podanej w rozkładzie lotów. Powyższe zastrzeżenie dokonuje się na wypadek zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć ani uniknąć, w szczególności przez wzgląd na decyzje Organizatora lub linii lotniczych podyktowane koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa uczestnikom w związku z nadzwyczajnymi okolicznościami wywołanymi m.in. działaniami przyrody, niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi, nadzwyczajnymi zdarzeniami w postaci zaburzeń życia zbiorowego i innymi zdarzeniami o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań pozostaje poza kontrolą stron Umowy.

O zmianach godzin rozpoczęcia lub zakończenia imprezy Organizator powiadomi Klienta co najmniej dzień przed rozpoczęciem lub odpowiednio przed zakończeniem imprezy, a w wyjątkowych okolicznościach najpóźniej w terminie pozwalającym na dostosowanie się do zmian (Rozporządzenie /WE/ NR 261/2004).

W zaistniałej sytuacji klient może przyjąć proponowane zmiany w Umowie lub odstąpić od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej, pisemnie informując o tym Organizatora.

VI. PISEMNE POTWIERDZENIE POSIADANIA UMOWY GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ

Stosownie do postanowień art.14 ust. 4 pkt. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późniejszymi zmianami) WINE SERVICE Sp. z o.o., z siedzibą w Krakowie, przy ul. Balickiej 255, kod 30-198, działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/36/2007 potwierdza posiadanie zabezpieczenia: w zakresie **pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju**, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie **zwrotu wpłat wniesionych przez klientów** w razie niewykonania zobowiązań umownych w formie **umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr M527580** wystawionej przez Signal Iduna Polska TU SA.

1. Gwarancja obejmuje wszystkie szkody w zakresie, o którym mowa powyżej w odniesieniu do umów o świadczenie usług turystycznych zawartych w okresie ubezpieczenia. **Żądanie zapłaty z tytułu niniejszej gwarancji można składać w ciągu 365 dni po ostatnim dniu obowiązywania gwarancji.**

2. Suma gwarancyjna wynosi: 810 000 zł.

3. Oryginał gwarancji znajduje się u **Marszałka Województwa Małopolskiego** z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: **ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków**).

4. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego, nr tel. **012/37-96-029** lub **028**,

e-mail uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał Umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.

5. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć: Umowę o świadczenie usług turystycznych, dowód wpłaty za imprezę turystyczną.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa mają odpowiednie zastosowanie przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ustawy z 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe, ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.

2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy dla pozwanego.