

Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezie turystycznej stanowią integralną część Umowy – Zgłoszenia o udział w imprezie turystycznej, zawartej pomiędzy Biurem Turystyki Szkolnej ŻAK a Klientem/Uczestnikami.

§ 1 Słownik pojęć.

Użytych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

Organizator - Biuro Turystyki Szkolnej ŻAK Izolda Koprowska z siedzibą w Łasinie na ul. Dworcowej 22c. NIP 876 137 61 83, nr wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki nr 153, adres e-mail: biuro@turystyka-zak.pl, nr telefonu +48 602 151 730 lub +48 604 586 579.

OWU – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej.

Klient – osoba zawierająca Umowę – Zgłoszenie o imprezę turystyczną z Organizatorem, Podróżny.

Uczestnik – Uczestnik Imprezy Turystycznej (klient, osoba wskazana przez klienta, osoba biorąca udział w imprezie zamiast klienta lub osoby wskazane przez klienta).

Umowa – Umowa o imprezę turystyczną zawarta pomiędzy Organizatorem a Klientem.

Impreza – Impreza turystyczna w rozumieniu art. 4 ust. 2 Ustawy o Imprezach Turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

§ 2 Zawarcie Umowy

1. Przedmiotem umowy jest impreza turystyczna opisana w Programie Wyjazdu zawierającym: termin, program i miejsca zwiedzania, cenę imprezy oraz świadczenia ujęte w cenie, a także informacje dodatkowe (np. dodatkowe koszty). Program jest integralną częścią Umowy – Zgłoszenia.
2. Warunkiem zawarcia Umowy jest zapoznanie się przez Klienta z: OWU, Warunkami Ubezpieczenia zamieszczonymi na stronie internetowej biura (www.turystyka-zak.pl) w zakładce DOKUMENTY.
3. Klient swój udział w Imprezie może zgłosić osobiście, telefonicznie, mailowo lub przez stronę internetową biura.
4. Klient zawiera umowę w imieniu swoim i wszystkich osób wskazanych w Umowie. Klient zgłaszający pozostałych uczestników zobowiązuje się do:
 - a) poinformowania Uczestników przed zawarciem umowy o treści: OWU, Warunków Ubezpieczenia i Programie Imprezy;
 - b) dokonania terminowej wpłaty należności za wszystkie zgłoszone osoby zgodnie z warunkami płatności Imprezy Turystycznej;
 - c) podania ilości osób zgłaszanych i ich danych osobowych.
5. Umowę uważa się za zawartą w momencie jej podpisania i wpłaty przedpłaty (dotyczy umów zawieranych w obecności Organizatora) lub w momencie wpływu przedpłaty na konto biura (dotyczy umów zawieranych pocztą elektroniczną lub telefonicznie), wówczas podpisanie Umowy – Zgłoszenia przez Klienta następuje po dokonaniu przedpłaty.
6. **Biuro określa wysokość zadatku zawartego w przedpłacie, w zależności od dni trwania Imprezy Turystycznej:**
Impreza Turystyczna trwająca od 1 do 3 dni – wysokość zadatku 100 zł;
Impreza Turystyczna trwająca od 4 do 8 dni – wysokość zadatku 200 zł;
Impreza Turystyczna trwająca powyżej 8 dni – wysokość zadatku 300 zł.
7. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub prawnych opiekunów tej osoby. Jeżeli mówimy o wycieczce szkolnej, to takowe zgody posiada kierownik wycieczki.
8. Podpisując Umowę - Zgłoszenie Klient deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem umowy.
9. Podpisując Umowę-Zgłoszenie Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.
10. W momencie zawarcia Umowy na imprezę zagraniczną Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty Funduszu Gwarancyjnego, według wskazań w Programie Imprezy.
11. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępni Klientowi jeden egzemplarz umowy – zgłoszenia.

§ 3 Warunki Płatności

1. W przypadku zawarcia umowy o Imprezę Turystyczną, której termin rozpoczęcia jest odleglejszy niż 180 dni – Klient zobowiązany jest do zapłaty przedpłaty w wysokości 30 % ceny Imprezy Turystycznej. Zapłata reszty ceny powinna nastąpić, w terminie 30 - 180 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej. Organizator nie jest zobowiązany informować Klienta o zbliżającym się terminie płatności oraz o skutkach braku zapłaty.

2. W przypadku zawarcia umowy o Imprezę Turystyczną, której termin rozpoczęcia jest krótszy niż 60 dni – Klient jest zobowiązany do zapłaty całej ceny za Imprezę Turystyczną w momencie zawarcia Umowy.
3. Brak zapłaty pozostałej kwoty jest równoznaczny z odstąpieniem przez Klienta od Umowy zawartej z Organizatorem.
4. Przedpłata oraz pozostałe należności jest płatna od każdej osoby wskazanej na Umowie.
5. Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy (nie więcej jak 8% ceny) na 21 dni przed datą wyjazdu w przypadku wystąpienia jednej lub kilku z następujących okoliczności:
 - a). wzrostu kosztów transportu;
 - b). wzrost opłat urzędowych: podatków, opłat lotniskowych lub morskich;
 - c). wzrostu kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej;Cena za Imprezę Turystyczną zostanie podwyższona proporcjonalnie do wysokości zmiany uzasadniającej podwyższenie ceny.
6. Cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
7. Cena Imprezy Turystycznej jest ceną umowną i obejmuje podatek od towarów i umów. Cenę poszczególnych Imprez Turystycznych określa Program Imprezy.

§ 4 Zmiana warunków Imprezy Turystycznej/Odwołanie Imprezy Turystycznej / Odstąpienie od Umowy o Imprezę Turystyczną.

1. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania nieznacznych zmian warunków Imprezy Turystycznej. Klient każdorazowo jest informowany o zamiarze zmiany przez Organizatora warunków Umowy.
2. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, np. podniesienia ceny Imprezy, lub nie może spełnić specjalnych wymagań np. osób niepełnosprawnych czy propozycji zwiedzania, to zobowiązany jest do:
 - a) poinformowania Uczestnika o zmianach warunków umowy,
 - b) wyznaczenia terminu ustosunkowania się do informacji przekazanej przez Organizatora,
 - c) poinformowania o prawie do odstąpienia od Umowy bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek kosztów,
 - d) możliwości wzięcia udziału w innej Imprezie Turystycznej o takim samym lub wyższym standardzie (niższy standard oferowany jest wraz z zwrotem odpowiedniej części ceny).
3. Klient w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go o swojej decyzji.
4. Podwyższenie ceny imprezy Turystycznej do 8% całkowitej ceny nie stanowi podstawy do rozwiązania umowy.

Odwołanie Imprezy Turystycznej

5. Organizator może rozwiązać umowę o Imprezie Turystycznej i dokonać pełnego zwrotu dokonanych wpłat z tytułu Imprezy Turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a) z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy - w przypadku imprez autokarowych minimum wynosi 30 osób, a organizator turystyki powiadomił (telefonicznie, sms -em, mailem) podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej nie później niż na:
 - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
 - b) Organizator nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
6. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.). W przypadku odwołania przez Organizatora imprezy turystycznej z ww. przyczyny Uczestnik ma prawo - według swojego wyboru - uczestniczyć w zaproponowanej przez Biuro imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonych ceny (bez jakichkolwiek potrąceń).
7. W takim przypadku Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
8. Podróżnemu przysługuje prawo uczestnictwa w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej.

Odstąpienie od Umowy o Imprezę Turystyczną

9. **Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia.** Oświadczenie to winno zostać doręczone do siedziby Organizatora imprezy (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, e-mailem lub listem poleconym).

10. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta/Uczestnika, Organizator pobiera opłatę za odstąpienie od umowy. Wysokość opłaty jest uzależniona od terminu odstąpienia od umowy i długości trwania imprezy, wynosi:

a) do 50 dni przed dniem wyjazdu:

- Impreza Turystyczna trwająca od 1 do 3 dni – wysokość zadatku 100 zł,
- Impreza Turystyczna trwająca od 4 do 8 dni – wysokość zadatku 200 zł,
- Impreza Turystyczna trwająca powyżej 8 dni – wysokość zadatku 300 zł,

b) od 49 do 31 dni przed dniem wyjazdu – do 30 % ceny imprezy,

c) od 30 do 14 dni przed dniem wyjazdu – do 60 % ceny imprezy,

d) od 13 dni przed dniem wyjazdu lub później – do 90 % ceny imprezy.

11. W przypadku Imprez lotniczych koszt zakupu biletu lotniczego nie podlega zwrotowi.

12. Klient może według swojego wyboru odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie lub uczestniczyć w zaproponowanej przez organizatora imprezie zastępczej w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

13. Podróżny może rozwiązać Umowę o organizację Imprezy Turystycznej bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, jeżeli zaproponowana przez Organizatora podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej.

14. Uczestnik rezygnujący z udziału w wykupionej imprezie ma prawo wskazać inną osobę mogącą wziąć udział w jego miejsce, w terminie nie późniejszym niż 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy i przenieść na nią swoje uprawnienia jako uczestnika imprezy, a osoba ta przyjmie na siebie obowiązki wynikające z Umowy - Zgłoszenia w imprezie. Organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) nie pobiera za dokonanie zmiany opłaty. Jeżeli z tytułu dokonania zmiany Podróżnego (zmiana ubezpieczenia, nazwiska na bilecie lotniczym czy liście imiennej, dodatkowy pokój) Organizator ponosi opłaty, to w takich przypadkach Klient oraz osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany. Przejmujący dokonuje zapłaty ceny za uczestnictwo w imprezie.

15. Uczestnik ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej lub na lotnisku, w czasie podanym przez Organizatora lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak ważnych dokumentów tożsamości, np. dowodu osobistego lub paszportu.

16. Podróżny, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze pisemne zamówienie złożone przez Podróżnego.

§ 5 Prawa i obowiązki Organizatora

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.

2. Organizator posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe Signal Iduna - numer gwarancji jest każdorazowo podawana na Umowie-Zgłoszeniu, a każdy uczestnik wpłacający przedpłatę może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji OC Biura. Obowiązkowe ubezpieczenie OC Organizatora obejmuje sytuacje, gdy Biuro wbrew obowiązkowi nie zapewnia Klientowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Klientów.

3. Beneficjentem posiadanego zabezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego, który jest uprawniony do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu zabezpieczenia finansowego, na zasadach określonych w treści umowy.

4. Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

5. Uczestnicy wyjazdów grupowych objęci są opieką pilota, który odpowiedzialny jest za prawidłowy przebieg imprezy, realizację programu, zakwaterowanie, zapewnienie opłaconych świadczeń, organizację zwiedzania (w przypadku imprez z programem zwiedzania) oraz pomoc w sytuacjach losowych. Uczestnicy imprez pobytowych objęci są opieką rezydenta (nie podróżuje z grupą), który odpowiedzialny jest za zakwaterowanie gości w hotelu, oferowanie imprez fakultatywnych oraz pomoc w sytuacjach losowych. Rezydenci są do dyspozycji turystów podczas dyżurów oraz pod wskazanym przez nich numerem telefonu.

6. W przypadku imprez autokarowych bądź objazdowych Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zobowiązuje się do powiadomienia Uczestników o: planowanym czasie przejazdu, czasie trwania postojów oraz miejscach jakie Klient będzie zajmował w środku transportu, a w przypadku imprez turystycznych dla dzieci o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka.
7. 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.
8. 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.
9. Organizator podróży zobowiązany jest do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. BTS ŻAK zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów.
10. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej.
11. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy. Wysokość opłaty nie będzie przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
12. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o Imprezę Turystyczną, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest spowodowane wyłącznie:
 - a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,;
 - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć (np. decyzje urzędników granicznych) i z przyczyn niezawinionych przez Biuro;
 - c) siłą wyższą niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania umowy.W tych przypadkach koszty wynikłe z zaistnienia ww. sytuacji obciążają Podróżnego (koszty powrotu, zakwaterowania, dodatkowego posiłku, itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy i wraca Podróżnemu jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.
13. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą większości Uczestników Imprezy.
14. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.
15. Opisane w programie Imprezy wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane, gdyż uzależnione jest to od liczby chętnych. Udział w imprezach fakultatywnych jest dobrowolny. Opłaty za udział w imprezach fakultatywnych pobiera pilot/rezydent w miejscu pobytu lub uiszcza się je bezpośrednio u ich Organizatora.
16. Organizator i Pilot nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie i kulturę osobistą Podróżnego w hotelu, środku transportu i podczas zwiedzania.
17. Organizator i pilot nie ponoszą odpowiedzialności za kradzieże bagażu podręcznego, cennych przedmiotów, pieniędzy, dokumentów, itd.
18. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z Klientem w trybie natychmiastowym i wydalenia Uczestnika z imprezy turystycznej, w przypadku gdy ten w trakcie trwania jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu trwania imprezy turystycznej. Przed zastosowaniem powyższej procedury Organizator zobowiązany jest do wezwania Policji bądź do uzyskania oświadczenia pilota (rezydenta) oraz co najmniej 3 pozostałych uczestników imprezy. Klientowi, z którym rozwiązano umowę w trybie natychmiastowym, przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanych świadczeń po potrąceniu z niej kosztów rzeczywistych wynikających z przerwania uczestnictwa w imprezie oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.

§ 6 Prawa i obowiązki Uczestnika.

1. Uczestnik zobowiązany jest przybyć na miejsce zbiórki, przed wycieczką w kraju, ok. 20 minut przed godziną wyjazdu. W przypadku spóźnienia, Uczestnik zobowiązany jest dotrzeć do miejsca docelowego we własnym zakresie.
2. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania na miejscu zbiórki dokumentów podróży (paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty zakończenia imprezy lub dowód osobisty (ważny minimum 3 miesiące od daty zakończenia imprezy) przy wyjazdach do krajów strefy Schengen, wiza turystycznej, gdy jest wymagana przez właściwe przepisy prawa, uprawniających go do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy. Klienci zobowiązani są do dostarczenia do BTS ŻAK dokumentów umożliwiających otrzymanie wize w terminie określonym w ofercie.
3. Uczestnik jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w państwach tranzytowych i kraju pobytu oraz przepisów porządkowych obowiązujących w miejscu zakwaterowania związanych z bezpieczeństwem (przeciwpożarowych, policyjnych).
4. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli Organizatora (pilot) dotyczących realizacji programu imprezy (np. co do miejsca i terminu zbiórki).
5. Podróżny zobowiązany jest podczas przejazdów autokarowych do przestrzegania zakazu palenia wyrobów tytoniowych (w tym e-papieros), nadużywania alkoholu oraz wszelkich środków pobudzających.
6. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem poniesienia ich przez Organizatora, który następnie wystąpi przeciwko Klientowi z powództwem do właściwego Sądu (co wiązać się będzie z koniecznością poniesienia przez stronę przegrywającą dodatkowo kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego).
7. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone przez niego na przedmiotach należących do Biura lub ich zagubienie (np. zestawy tour quide), innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Organizator zastrzega sobie prawo do obciążania Klienta kosztami powstałymi z jego winy, w szczególności w przypadku braku wymaganych dokumentów lub naruszenia przepisów celnych przy przekraczaniu granicy lub innego istotnego naruszenia obowiązków spoczywających na Kliencie, jeżeli dojdzie do zakłócenia przebiegu trwania imprezy turystycznej, a po stronie Biura powstaną dodatkowe koszty związane z tymi naruszeniami. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
8. Dane osobowe Klienta znajdujące się w ważnym/ aktualnym dokumencie, którym będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport) muszą być tożsame z danymi zawartymi w umowie. Klient jest bezwzględnie zobowiązany przy zawarciu umowy podać dane osobowe, które będą aktualne w chwili rozpoczęcia podróży. W razie zmiany danych osobowych po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o tym fakcie. W przypadku zmiany danych osobowych Klienta zawartych w umowie na krócej niż tydzień przed dniem wylotu, np. w celu dostosowania ich do danych osobowych znajdujących się w dokumencie, którym Klient będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport), Organizator uprawniony będzie do obciążenia Klienta kosztami dokonania takiej zmiany. Klient nadto jest zobowiązany do każdorazowego informowania Organizatora o zmianie danych teled adresowych, w szczególności zmiany numeru kontaktowego przed rozpoczęciem imprezy, jak i w trakcie jej trwania.

§ 7 Przejazd i przelot, bagaż

1. Przelot samolotem odbywa się przelotem liniowym. Od momentu odprawy bagażowo - paszportowej Klienta objęci są opieką linii lotniczych. Podczas lotu Klientom nie towarzyszy pilot/rezydent. Przedstawiciel Organizatora będzie oczekiwał po przylocie w miejscu docelowym. Realizowanie podróży drogą lotniczą z różnych względów programowych czy technicznych może ulec zmianie.
2. Klienci, którzy zawarli umowę o usługę turystyczną, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie lub trzy godziny przed planowanym odlotem zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.
3. W przypadku imprez autokarowych na trasie wyjazdowej i powrotnej organizowane są postoje, w celu umożliwienia skorzystania Uczestnikom z toalety dostępnej w miejscu postoju. Toaleta dostępna w autokarze ma ograniczoną pojemność i winna być używana w wyjątkowych wypadkach z uwagi na wewnętrzny obiekt zamknięty systemu WC. Organizator może realizować połączenia antenowe z danego miasta wyjazdowego dostępnego w sprzedaży danej oferty dla minimum 8 Uczestników imprezy. Wyjazdy z miast antenowych i głównych mogą być realizowane różnymi środkami: autokar, bus, samochód osobowy. Organizator realizuje przejazdy flotą pojazdów innych przewoźników.
4. Podczas imprez autokarowych dzieci do 3 roku życia podróżują autokarem mają konieczności korzystania z pasów bezpieczeństwa oraz fotelika. Dzieci powyżej 3 roku życia przewożone są na odrębnych siedzeniach w autobusie, wyposażonych w pasy bezpieczeństwa i w trakcie przejazdu muszą mieć zapięte pasy bezpieczeństwa. Foteliki w autobusach nie są obowiązkowe i nie znajdują się na wyposażeniu autokaru. Podróżny zobowiązany jest posiadać

własny fotelik dla dziecka. Nie posiadanie fotelika może spowodować odmowę przewozu. Prawidłowe zamontowanie fotelika, zgodnie z instrukcją producenta oraz wymaganiami bezpieczeństwa, obciąża Uczestnika imprezy.

5. Biuro wprowadza limit bagażu Uczestnika na wszystkie wyjazdy autokarowe i lotnicze: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg (i o wymiarach nie większych niż 55 x 20 x 40 cm) oraz 1 sztuka bagażu głównego o wadze do 20 kg. Wyłącza się możliwość łączenia bagażu na 2 osoby w 1 bagaż główny.

Organizator, a w przypadku wycieczek autokarowych również kierowca i pilot, są uprawnieni do kontroli wagi bagażu. Ponieważ maksymalny udźwig samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, zarówno Biuro jak i Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku wycieczek autokarowych Organizator może w ramach wolnego miejsca zaproponować dopłatę do nadbagażu: do 5 kg nadbagażu - 50 zł, od 5 - 10 kg - 100 zł, powyżej 10 kg - opłata proporcjonalna. Dopłatę uiszcza się do rąk Organizatora, kierowcy lub pilota. W przypadku wycieczek lotniczych klient ma obowiązek dokonać dopłaty za nadbagaż wg stawek przewoźnika. Ostateczny limit wagowy i wymiarowy bagażu określa dany przewoźnik.

6. Nie należy wkładać do bagażu znajdującego się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podróżne, pieniądze oraz sprzęt elektroniczny i inne wartościowe rzeczy. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy niepowierzone Organizatorowi, pozostawione w autokarze, np. na siedzeniu, w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.

7. W razie zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w trakcie lotu Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku i wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Tylko taki dokument pisemny oraz kwit bagażowy (wraz z kartą pokładową) jest podstawą roszczeń o odszkodowanie od linii lotniczych. Organizator Imprezy turystycznej nie odpowiada za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi.

8. W przypadku imprez autokarowych odpowiedzialność za przewożony bagaż (tzw. bagaż podręczny) ponosi Uczestnik chyba, że szkoda powstała z winy Organizatora lub Przewoźnika. Organizator nie ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu powierzonego (tzw. bagaż główny) w trakcie przejazdu autokarem jeżeli doszło do nich z przyczyn występujących po stronie Klienta, niezawinionych przez Organizatora bądź z właściwości towaru, wskutek siły wyższej, braku lub wadliwości opakowania bagażu, ładowania, rozmieszczania lub wyładowywania rzeczy przez Klientów.

9. W trakcie trwania imprezy autokarowej Uczestnicy są zobowiązani do zabrania bagażu z luku bagażowego podczas każdego postoju autokaru związanego z noclegiem. Bagaże pozostawione w luku bagażowym podczas takich postojów nie są objęte ochroną, a Organizator nie ponosi za nie odpowiedzialności. Klienci w trakcie pobytu w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania są zobowiązani do zachowania należytej staranności w celu zabezpieczenia swojego bagażu przed utratą lub uszkodzeniem. Zaleca się aby rzeczy wartościowe, dokumenty oraz sprzęt elektroniczny w miarę możliwości przechowywać w sejfie dostępnym w pokoju lub w recepcji hotelu.

§ 9 Reklamacje

1. Odpowiedzialność odszkodowawcza Organizatora jest ograniczona do wysokości trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie odpowiedzialności Organizatora nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa Podróżnego.

2. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej wadliwego wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora (pilota, rezydenta) w miejscu powstania zdarzenia, celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być przez niego potwierdzone na piśmie.

3. Niezależnie od zawiadomienia Organizatora o wadach imprezy, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, w formie pisemnej listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) wysłanym na adres siedziby Organizatora podany w Umowie - Zgłoszeniu.

4. Reklamacja winna zawierać dokładne oznaczenie imprezy, której dotyczy, dane osób ją wnoszących oraz opis stanu faktycznego a także w miarę możliwości dokument potwierdzający zawarcie umowy, dokumentację fotograficzną itp.

5. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które BTS ŻAK nie ponosi odpowiedzialności. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie imprezy, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub w przypadku niestawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu.

6. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator jest obowiązany uzasadnić na piśmie swoje stanowisko. Jeżeli Organizator nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania Imprezy w terminie 30 dni od dnia zakończenia Imprezy, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

§ 10 Zakwaterowanie

1. Podróżni zakwaterowani są w pokojach dwu – lub trzy – osobowych. Chyba, że w ofercie podano pokoje segmentowe (typu studio) lub hostele.
2. Osoby wybierające się pojedynczo, które w momencie rezerwacji nie dokonały dopłaty do pokoju jednoosobowego, mogą zostać zakwaterowane w pokoju dwu – lub trzy – osobowym z osobami tej samej płci, (tzw. dokwaterowanie). Jednakże w przypadku braku możliwości dokwaterowania w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy wymagana jest dopłata do pokoju jednoosobowego wg cennika. Brak osoby na dokwaterowanie nie jest podstawą do anulacji rezerwacji.
3. Organizator informuje, że bogata infrastruktura turystyczna (dyskoteki, bary, tawerny), ciepły klimat, atmosfera urlopu sprzyja nocnemu życiu towarzyskiemu. Tym samym Organizator nie może zapewnić kompletnej ciszy podczas wypoczynku nocnego Klienta i należy się liczyć z pewnymi niedogodnościami spowodowanymi hałasem. Organizator nie odpowiada również za niedogodności spowodowane pracami budowlanymi prowadzonymi poza obiektem zakwaterowania Klienta.

§ 11 Ubezpieczenia

1. Każdy Podróżny podczas imprezy zagranicznej objęty jest obowiązkowym ubezpieczeniem zawartym w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - a) Europa /z wyjątkiem Rosji i Białorusi: Koszty leczenia 10.000 EUR, Następstwa nieszczęśliwych wypadków 15.000 PLN, Ubezpieczenie bagażu 1.000 PLN.
 - b) Rosja i Białoruś: Koszty leczenia 30.000 EUR, Następstwa nieszczęśliwych wypadków 15.000 PLN, Ubezpieczenie bagażu 1.000 PLN
2. Koszty tych ubezpieczeń nie są wliczone w koszty wycieczki. Zawsze jest to dodatkowy koszt.
2. Wycieczki krajowe (w Polsce) nie są objęte ubezpieczeniem.
3. W przypadku gdy uczestnik choruje przewlekle ma obowiązek dokupić rozszerzenie do ubezpieczenia od chorób przewlekłych, którego nie obejmuje podstawowe ubezpieczenie.
4. Przed wyjazdem sugerujemy również wyrobienie karty EKUZ (Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego).
5. Podróżny może dodatkowo wykupić sobie ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy Turystycznej w terminie do 5 dni od zawarcia Umowy – Zgłoszenia.
6. Uczestnik Imprez Turystycznych organizowanych przez BTS ŻAK nie jest ubezpieczony od sportów ekstremalnych.
7. Mimo posiadania polisy (podczas wyjazdów zagranicznych), Uczestnicy imprezy, w zależności od miejsca pobytu, mogą być zmuszeni do pokrycia kosztów drobnych usług medycznych i lekarstw (kwota do 200 euro). Zwrotu poniesionych kosztów Uczestnik może domagać się po powrocie do kraju. Zaleca się, aby wszystkie wydatki zostały udokumentowane rachunkami, dowodami opłat oraz raportem medycznym. W przeciwnym przypadku ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Jeśli nie jest to wyraźnie zapisane w Umowie – Zgłoszeniu, to cena Imprezy nie obejmuje opłat wizowych, celnych, dojazdu Uczestnika na miejsce zbiórki i z powrotem, usług nie objętych programem Imprezy, w tym usług zamawianych przez Uczestnika podczas pobytu za granicą (np. wycieczki fakultatywne) u przedsiębiorców nie uczestniczących w wykonywaniu przez Organizatora usług objętych programem Imprezy, biletów wstępu do muzeów i do innych podobnych miejsc, ubezpieczenia, opłat klimatycznych w uzdrowiskach, i innych usług nieokreślonych w Umowie.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. Z 2018 r., poz. 1025 tj. ze zm.) oraz ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.
3. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy - Zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.