

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Awertour sp. z o.o.

§ 1. INFORMACJE OGÓLNE

Awertour sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Jana III Sobieskiego 11 (zwany dalej Awertourem) został wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 899 i jest organizatorem turystyki w rozumieniu USTAWY O IMPREZACH TURYSTYCZNYCH I POWIĄZANYCH USŁUGACH TURYSTYCZNYCH z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361) Awertour posiada aktualną gwarancję ubezpieczeniową turystyczną o numerze 1316773148 UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeniowe S.A z siedzibą w Łodzi (90-520), ul. Gdańska 132. Organizator jest wpisany do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych, numer ewidencyjny: 7551, numer wpisu do rejestru: 899.

1. Niniejsze warunki uczestnictwa i oferta stanowią integralną część Umowy o udział w imprezie turystycznej. Przed podpisaniem umowy Uczestnik imprezy turystycznej (zwany dalej Uczestnikiem) winien z nimi się zapoznać.

§ 2. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania umowy-zgłoszenia przez Uczestnika i przedstawiciela Awertouru sprzedającego imprezę oraz wpłaceniu przez Uczestnika pierwszej raty w wysokości minimum 20% ceny imprezy z uwzględnieniem zapisów §2 pkt. 3.
2. Stronami umowy są Awertour oraz Uczestnik. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłaszająca udział w imprezie, podpisująca druk umowy-zgłoszenia osobiście lub za pośrednictwem osoby zgłaszającej. Zgłoszenie udziału w imprezie dokonane przez osobę niepełnoletnią winno być potwierdzone przez jej prawnego opiekuna pod rygorem bezskuteczności.
3. Uczestnik zostaje umieszczony na liście stałej uczestników imprezy po podpisaniu przez osobę zgłaszającą udział w imprezie druku umowy-zgłoszenia i wpłaceniu zaliczki. W przypadku podpisania umowy w terminie 30 dni lub krótszym przed rozpoczęciem imprezy Uczestnik zostaje wpisany na listę stałą po dokonaniu wpłaty 100% ceny imprezy.
4. Uczestnik oświadcza, że stan jego zdrowia umożliwia mu wzięcie udziału w imprezie będącej przedmiotem umowy. Oświadcza także, że w czasie imprezy będzie respektował zasady współżycia społecznego i ogólnie przyjęte obyczaje oraz będzie przestrzegał obowiązujący porządek prawny w miejscach świadczenia usług przez Organizatora na podstawie umowy.
5. Przy zawieraniu umowy Awertour określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia. Awertour udziela niezbędnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych, przeciwwskazaniach zdrowotnych, szczególnych zagrożeniach. W przypadku wyjazdów dzieci na kolonie obowiązkowe jest wypełnienie karty kwalifikacyjnej dziecka.
6. Uczestnik jest zobowiązany poinformować Awertour o zmianie nazwiska, adresu, numeru telefonu lub numeru paszportu. Informacje takie powinny być przekazane niezwłocznie, a najpóźniej do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku nieprzekazania takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym załatwienie formalności, Awertour nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wynikłe, co może być równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn niezależnych od Awertouru.
7. Awertour zastrzega sobie możliwość zmiany ceny w przypadku udokumentowanego podwyższenia ceny z jednej z następujących przyczyn: wzrost kursów walut, wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe, przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. O zmianie ceny imprezy Awertour zawiadamia Uczestnika na piśmie najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Uczestnik ma prawo w terminie 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia do odstąpienia od umowy bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, jeżeli organizator podniósł cenę za usługę o ponad 8%.
8. Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba, że negocjacje ustne były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.
9. Jeśli cena podana jest w walutach obcych, a Uczestnik dokonuje płatności w walucie polskiej wszystkie wpłaty przeliczane są wg średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia poprzedzającego wpłatę do kasy lub wpływu na rachunek Awertouru. Klient zobowiązany jest pokryć różnicę w cenie, wynikającą z przewalutowania.
10. Cena imprezy obejmuje wyłącznie wymienione w umowie świadczenia. Informacje o obowiązkowych i fakultatywnych opłatach dodatkowych zawiera umowa. Cena dla indywidualnych uczestników kalkulowana jest w oparciu o założenie, że uczestniczyć w niej będzie co najmniej 20 osób, czyli tzw. minimalna liczba uczestników.
11. Awertour zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, strajki, brak możliwości zapewnienia bezpieczeństwa uczestników, brak wymaganego minimum uczestników imprezy) w terminie najdalej do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Uczestnik może żądać wpisania go na listę stałą uczestników innej imprezy lub zwrotu 100% wpłaconej kwoty.

§ 3. REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie, składając pisemne oświadczenie przed wyjazdem lub poprzez niewzięcie udziału w imprezie. Za rezygnację uważa się niewykonanie czynności określonych umową, np. nieuiszczenie całości opłaty lub brak wymaganych dokumentów.
2. Uczestnik może zrezygnować z imprezy przed jej rozpoczęciem ze względu na zmianę istotnych warunków umowy (np. zmiana ceny, terminu, miejscowości, kategorii hotelu, środka transportu). Rezygnacja bądź akceptacja zmiany warunków powinna nastąpić do 7 dni od otrzymania informacji.
3. W przypadku rezygnacji z przyczyn określonych w § 3 pkt. 2 uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty nie później niż do 7 dni od daty rezygnacji oraz zwrot udokumentowanych kosztów poniesionych w związku z przybyciem na zbiórkę, jeśli o zmianie zbiórki nie został poinformowany. Jeśli powodem rezygnacji jest jedynie zmiana trasy, godzin przelotu, Uczestnik może otrzymać zwrot tylko na zasadach określonych w § 3 pkt. 4.
4. W przypadku rezygnacji Uczestnika z uczestnictwa w imprezie z przyczyn niezależnych od Awertouru (np. odmowa wydania paszportu lub wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granic, niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów, nieprzybycie na zbiórkę o ustalonej godzinie, niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Awertouru wskazanego w programie lub w voucherze/skierowaniu, choroba i inne przypadki losowe, uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne), Uczestnikowi w terminie do 7 dni od zgłoszenia rezygnacji zwracana jest kwota dokonanych wpłat pomniejszona o kwotę równoważącą poniesione przez Awertour rzeczywiste koszty i straty finansowe z tytułu zawarcia i częściowego wykonania przedmiotu umowy dla rezygnującego Uczestnika. Stosowne wyliczenie Awertour przedstawi Uczestnikowi w terminie do 7 dni od dnia rezygnacji.
5. Jeżeli Uczestnik odstępujący od umowy przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie, a robi to w czasie pozwalającym organizatorowi na załatwienie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem, Awertour nie będzie dokonywać żadnych potrąceń. W przypadku imprez autokarowych takim terminem jest 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, a w przypadku imprez samolotowo-autokarowych jest to 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

§ 4. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

1. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących i ważnych dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (przy wyjazdach na kolonie i obozy młodzieżowe również aktualnej legitymacji szkolnej).
2. Uczestnik imprezy korzystający z transportu Awertouru ma prawo zabrać nieodpłatnie ze sobą w obie strony w przypadku autokaru 2 sztuki bagażu o wadze łącznej do 20 kg i jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze do 5 kg – lub w przypadku samolotu 1 sztukę bagażu o wadze łącznej od 15 do 23 kg (w zależności od przewoźnika) i jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze do 10 kg. W przypadku transportu autokarem, rozmiary bagażu podręcznego nie mogą utrudniać swobody podróży pozostałym podróżnym. Zabranie większej ilości bagażu jest możliwe za dodatkową opłatą i po uzyskaniu zgody Awertouru.
3. Uczestnik może zgłaszać wymagania specjalne, które po wyrażeniu zgody przez Awertour zostaną wpisane do Umowy w rubryce „WYMAGANIA SPECJALNE” i będą wiążące dla Awertour. W zależności od charakteru, zgłaszane wymagania specjalne mogą być płatne lub bezpłatne, o czym Uczestnik zostanie poinformowany przed zawarciem Umowy.
4. W przypadku wyjazdu transportem własnym Uczestnika, Awertour ma obowiązek wydania skierowania/vouchera na świadczenia w terminie określonym w umowie, nie wcześniej jednak niż po wniesieniu przez uczestnika wpłaty równej całkowitej cenie imprezy. Skierowanie/voucher niewykorzystany w całości lub części z przyczyn leżących po stronie Uczestnika nie podlega reklamacji i nie może być realizowany w innym terminie.
5. Pilot/rezydent jest przedstawicielem Awertouru. Zapewnia Uczestnikom przebieg imprezy zgodnie z programem, dba o jakość świadczeń, przyjmuje od Uczestników reklamacje i usuwa ich przyczyny, a jeśli reklamacja jest złożona na piśmie, ma obowiązek potwierdzić jej przyjęcie. Reklamacja może także zostać złożona u Agenta, który sprzedał usługi organizatora dla Klienta.
6. Awertour jest zobowiązany do zwrócenia Uczestnikowi wartości świadczeń niezrealizowanych z winy Awertouru lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie a świadczeniami zastępczymi, jeśli Uczestnik nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości. Otrzymanie przez Uczestnika świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Uczestnika do pokrycia różnicy wartości na rzecz Awertouru, z wyjątkiem przypadku, gdy świadczenia zastępcze o wyższej wartości zostały Uczestnikowi wydane na jego żądanie.
7. Reklamacje dotyczące realizacji imprezy turystycznej należy zgłaszać bezpośrednio (pisemnie) pilotowi/przedstawicielowi Awertouru w trakcie trwania imprezy, aby miał on możliwość natychmiastowego usunięcia zgłoszonych wadliwości usługi. Po zakończeniu imprezy reklamacje należy składać pisemnie na adres Awertouru, lub u Agenta pośredniczącego w sprzedaży imprezy organizowanej przez Awertour. Reklamacje zostaną rozpatrzone w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania.
8. Awertour ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat na imprezę najpóźniej w ciągu 7 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub od daty uznania reklamacji.
9. Awertour odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że jest ono spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było

przewidzieć ani uniknąć albo działaniem siły wyższej. Odpowiedzialność Awertouru w tym zakresie jest ograniczona do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie. Wyłączenie odpowiedzialności nie zwalnia Awertouru od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy pomocy poszkodowanemu klientowi.

10. Uczestnik imprezy zobowiązany jest do przestrzegania miejscowego prawa i zwyczajów, regulaminów i innych przepisów obowiązujących w obiektach noclegowych, transportowych, gastronomicznych, jak również zaleceń pilota. W wypadku zachowania niezgodnego z zasadami współżycia społecznego i ogólnie przyjętymi obyczajami pilot lub rezydent sporządzą stosowny protokół, przekazując go uczestnikowi i organizatorowi.
11. Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody. Za szkody wyrządzone przez niepełnoletnich odpowiadają ich prawni opiekunowie.

§ 5. UBEZPIECZENIE, ZAPISY KOŃCOWE

1. Awertour ubezpiecza wszystkich Uczestników imprez w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi (90-520), ul. Gdańska 132, w zakresie kosztów leczenia (KLiA) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Ogólne warunki ubezpieczenia dostarczane są każdorazowo Uczestnikowi. Podpisanie Umowy o udział w imprezie jest równoznaczne z zapoznaniem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń i zwolnieniem lekarzy z zachowania tajemnicy lekarskiej w zakresie związanym z realizacją ubezpieczenia. Awertour jest zobowiązane pomóc Uczestnikowi w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia (KLiA) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) następuje bezpośrednio przez Uczestnika w towarzystwie ubezpieczeniowym.
2. Od każdego Uczestnika wyjazdu wymienionego w umowie o udział w imprezie turystycznej Awertour odprowadza składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. W przypadku niewypłacalności Awertour, jeżeli środki finansowe pochodzące z gwarancji ubezpieczeniowej nie wystarczą na pokrycie wszystkich należności na rzecz klientów, Marszałek Województwa Mazowieckiego występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego z wnioskiem o wypłatę klientom należnych im środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Ustawodawca ustalił następujące wysokości składek: gdy impreza turystyczna odbywa się na terytorium państw europejskich i pozaeuropejskich z wykorzystaniem transportu lotniczego w ramach przewozu czarterowego, – 15 zł od każdego klienta z tytułu zawartej umowy; gdy impreza turystyczna odbywa się na terytorium państw pozaeuropejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego – 13 zł od każdego klienta z tytułu zawartej umowy; gdy impreza turystyczna odbywa się na terytorium państw europejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego – 10 zł od każdego klienta z tytułu zawartej umowy; gdy nie jest realizowana usługa transportowa a impreza odbywa się na terytorium państwa europejskich – 5 zł; w krajach mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej w obrębie obszaru obwodu kaliningradzkiego, a także za imprezy turystyczne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w tym imprezy zagranicznej turystyki przyjazdowej bez względu na realizację lub brak realizacji usługi transportowej – 2 zł od każdego klienta z tytułu zawartej umowy. Ponadto od każdego Uczestnika wyjazdu wymienionego w umowie o udział w imprezie turystycznej Awertour odprowadza składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy. W przypadku niewypłacalności Awertour, jeżeli środki finansowe pochodzące z gwarancji ubezpieczeniowej nie wystarczą na pokrycie wszystkich należności na rzecz klientów, Marszałek Województwa Mazowieckiego występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Pomocowego z wnioskiem o wypłatę klientom należnych im środków z Turystycznego Funduszu Pomocowego. Składki te stanowią równowartość składek TFG.
3. W sprawach realizacji gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu Uczestnika do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez Uczestnika w razie niewykonania zobowiązań umownych, Uczestnik zwraca się do Marszałka Województwa Śląskiego z siedzibą w Katowicach przy ul. Ligonia 46.
4. W sprawach nieuregulowanych Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Awertour mają zastosowanie w szczególności : przepisy USTAWY O IMPREZACH TURYSTYCZNYCH I POWIĄZANYCH USŁUGACH TURYSTYCZNYCH z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361), 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.).
5. Wszelkie spory na życzenie Uczestnika mogą być rozstrzygane polubownie, co jednakże nie zamyka Uczestnikowi drogi dochodzenia swoich roszczeń również na drodze cywilno-prawnej.