

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

1. Zasady ogólne.

Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu – organizatorem turystyki (w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami) jest Biuro Podróżny „Polrider” zwane dalej „Biurem” Dane Organizatora- Biuro Podróżny „Polrider” z siedzibą w Nowej Soli, ul. św. Barbary 2, oddział 67-100 Nowa Sól, ul. Pocztowa 10, wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej pod numerem 8413, NIP 925-000-64-80, wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod nr 01071. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Lubuskiego.

Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane w oparciu o art. 384 KC i ustawę o usługach turystycznych „Ogólne warunki uczestnictwa” w imprezach turystycznych organizowanych przez „Polrider” zwane dalej „Warunkami”. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro i zamieszczonych w katalogu. Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania katalogu oraz „Warunków”. Podpisanie umowy- zgłoszenia oznacza, że Uczestnik zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy.

2. Zawarcie umowy.

Katalogi i inne informacje pisemne Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w katalogu Biura i podpisaniu umowy-zgłoszenia uczestnictwa oraz wpłaceniu zaliczki (20% w przypadku zakupu wycieczek w promocji zawartej w nowych katalogach lub 35% na pozostałe wyjazdy). Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego). Podpisując umowę-zgłoszenie uczestnictwa Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

3. Warunki płatności.

Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez biuro rachunek bankowy określony z zawartą z Uczestnikiem umownie lub kasa Biura. Określona w umowie cena za świadczenie umowy turystycznej winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 21 dni przed dniem rozpoczęciem imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane na dobro Biura w ustalonych terminach.

4. Zmiany świadczeń.

Gdyby po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez biuro odstąpienia lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub umowie- zgłoszenia, Uczestnik zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży. W sytuacji gdy zmianie podlegają istotne warunki (zakres i standard oferowanych świadczeń) Uczestnik powinien niezwłocznie po otrzymaniu od Biura informacji w tym zakresie poinformować Biuro czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Uczestnikowi przysługuje natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wyjazdów i wylotów lub powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń (np. noclegów czy posiłków) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy lub innych roszczeń o charakterze odszkodowawczym. Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności zwiedzania w programie imprezy, o ile program został wykonany w całości. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Biuro nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Biuro wykona w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy.

5. Ceny oferty last minute i promocji.

Cena na zawartą umowie jest wiążącą i Uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu umowy z Uczestnikiem cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute, kolejnej obniżki oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro.

6. Cena imprezy.

Cena imprezy podana jest w PLN (złotyach polskich). Cena ustalona może być podwyższona, jeżeli konieczność ceny wynika z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeladunkowe w portach morskich i lotniczych lub wzrostu kursów walut. Wzrost ceny będzie skuteczny w stosunku do Uczestnika wyłącznie po doręczeniu Uczestnikowi pisemnego zawiadomienia co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

7. Obowiązki Biuro

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

8. Prawa uczestnika.

Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych umową-zgłoszeniem uczestnictwa. Opłacone świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmieniane w trakcie trwania imprezy. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związane z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów). W takich przypadkach przysługuje Uczestnikowi prawo do dodatkowego posiłku po upływie 8 godzin. Uczestnikowi przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów.

9. Obowiązki uczestnika.

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczania wszystkich lokalnych opłat na miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kauce, opłaty za telefon w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.)- nie spełnienie tego obowiązku może skutkować odmową realizacji dalszych świadczeń przez Biuro. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach i rzeczach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Biuro może odmówić zabrania na pokład samolotu / autokaru osób nietrzeźwych.

10. Bagaż

Biuro wprowadza limit bagażu Uczestnika na wszystkie wyjazdy autokarowe i lotnicze: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg (i o wymiarach nie większych niż 55x20x40 cm) i 1 sztuka bagażu głównego o wadze od 15 do 20 kg (w zależności od linii lotniczej). W przypadku wyjazdów narciarskich w limitcie bagażu głównego musi się zmieścić także 1 komplet sprzętu na osobę (narty, kijki, buty lub deska, buty). Dzieci do lat 2 - nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Ponieważ maksymalny udźwig samolotu oraz maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, Biuro/przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany powyżej limit. W przypadku nadbagażu Klient ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika.

11. Ubezpieczenia.

Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami. Wszyscy uczestnicy imprez zbiorowych są ubezpieczeni w Polskim Towarzystwie Ubezpieczeń S.A Signal Iduna lub innym towarzystwie ubezpieczeniowym przy czym stronami umowy ubezpieczeniowej są Towarzystwo Ubezpieczeniowe i Uczestnik. Pakiet ubezpieczeniowy zapewnia ubezpieczenie od kosztów leczenia za granicą oraz na-

stępstw nieszczęśliwych wypadków. Zawierając umowę Uczestnik deklaruje się, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia Uczestnik ma obowiązek zapoznać się w biurze podróży przed wyjazdem. O ile impreza nie obejmuje ubezpieczenia (dotyczy niektórych imprez z dojazdem własnym) Uczestnik jest zobowiązany do zawarcia umowy ubezpieczeniowej przed wyjazdem i przekazania biuro numeru polisy oraz nazwy firmy ubezpieczeniowej. Nie dopełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczeniowej obciąża tylko i wyłącznie uczestnika.

12. Reklamacje.

W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy Uczestnik ma prawo i obowiązek poinformowania o spostrzeżonych uchybieniach pilota lub innego miejskiego przedstawiciela Biura oraz do żądania podjęcia środków zaradczych. Uczestnik może domagać się rekompensaty jedynie w odpowiednim stosunku i proporcji do tego, jakie warunki były ustalane przy zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy, a nie zostały zrealizowane. W takim wypadku niezrealizowane świadczenia podlegają będą wycenieniu. Reklamacje wniesione do biura po upływie 30 dni od zakończenia imprezy uznane będą za bezskuteczne. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do jednego miesiąca od dnia wypłynięcia do Biura. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym na adres siedziby Biura. Nie będą rozpatrywane reklamacje przesłane drogą mailową lub faksową. Podstawą reklamacji Uczestnika nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności tj. takie, które wynikają z działań lub zaniechań Uczestnika, działań lub zaniechań osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań i zaniechań nie można było przewidzieć, ani ich uniknąć oraz szkód wywołanych działaniem siły wyższej. Biuro nie jest związane uznaniem roszczenia przez pilota wycieczki lub innego przedstawiciela Biura w miejscu imprezy.

Reklamacje dotyczące przelotu do/ z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji Warszawskiej z 1929 roku z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej - skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa).

13. Wyłączenie ograniczenie / odpowiedzialności.

Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest nie akceptowanej przez Biuro) zmiany przez uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro zwraca jedynie wartość nie zrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba że rezygnacja nastąpiła w przypadkach przewidzianych w art.16a ustawy o usługach turystycznych. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli szkoda spowodowana była wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika imprezy, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań i zaniechań nie można było przewidzieć, ani ich uniknąć albo siłą wyższą. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie działaniem lub zaniechaniem Uczestnika imprezy, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań i zaniechań nie można było przewidzieć, ani ich uniknąć albo siłą wyższą. Biuro nie ponosi odpowiedzialności

ści za zmianę programu imprezy turystycznej dekonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za imprezy fakultatywne i umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie. Opisane w katalogu wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także, że będą one wszystkie organizowane.

14. Obowiązkowa - ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki

Biuro posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Polskie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. SIGNAL IDUNA - nr gwarancji i nazwa Ubezpieczyciela jest każdorazowo podawana na umowie-zgłoszeniu, a dodatkowo każdy uczestnik, wpłacający co najmniej zaliczkę otrzymuje kopię certyfikatu gwarancji OC Biura. Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy biuro wbrew obowiązkowi nie zapewnia Uczestnikom powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Klientów w razie niewykonania umowy, Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem. Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego marszałka województwa, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego wojewody lub wskazanej przez niego jednostki.

15. Odwołanie imprezy

Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 10 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, w 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku odwołania wyjazdu z danej trasy lub miasta, a w każdym czasie z przyczyn od Biura niezależnych i niezawinionych. Biuro lub reprezentujący Biuro agent turystyczny powiadomi Uczestnika imprezy o jej odwołaniu w terminach wyżej wskazanych. W takich wypadkach Uczestnik ma prawo- według swojego wyboru- uczestniczyć w zaproponowanej przez Biuro imprezie zastępczej lub żądać natychmiastowego zwrotu uiszczonyj ceny. Jeżeli impreza zastępcza zaproponowana przez Biuro będzie miała niższą wartość niż odwołana impreza, Uczestnik otrzyma zwrot różnicy ceny. Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem najpóźniej w 10-tym dniu przed rozpoczęciem imprezy), a następnie również na piśmie (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, faksem, emailem lub listem poleconym), najpóźniej w 5-tym dniu przed planowym rozpoczęciem imprezy (w przypadku powiadamiania o odwołaniu imprezy listem poleconym, decydujące znaczenie ma data nadania listu, a nie jego doręczenia)

16. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu

Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów. Biuro podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń - względem całkowitej wartości zawartej umowy- kształtują się następująco:

Do 45 dni przed wyjazdem stała opłata manipulacyjna w wysokości 5 %

Od 44- do 31 dni przed wyjazdem -10 %

Od 30 do 15 dni przed wyjazdem -35 %

Od 14 do 8 dnia przed wyjazdem - 65 %

7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu - 75 %

w dniu wyjazdu lub później - 90 %

W przypadku ofert typu „last minute” potrącenie za rezygnację w dniu wyjazdu lub później wynosi 100% bez opłat lotniskowych i portowych. Wskazane wyżej kwoty potrąceń stanowią jedynie propozycję dla Uczestnika. W przypadku, gdy uczestnik rezygnujący z udziału w imprezie, wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie oraz na piśmie przeniesie na nią swoje uprawnienia i osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy - zgłoszenia, Biuro (o ile nie wystąpią inne, niezależne od Biura przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany Uczestnika. Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej. Zmiana Uczestnika imprezy turystycznej musi zostać zgłoszona do Organizatora turystyki w terminie, który umożliwi przeprowadzenie ewentualnych procedur wzywiania i zmian danych Uczestnika imprezy u przewoźników

Uwaga: Uczestnik, może zawrzeć umowę Gwarancji Zwrotu Kosztów Rezygnacji z imprezy lub wcześniejszego powrotu z imprezy -dodatkowa opłata wynosi tylko 3% ceny wycieczki .

17. Ochrona danych osobowych.

Biuro Podróży „Polrider” informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest Biuro Podróży „Polrider” z siedzibą w Nowej Soli, św. Barbary 2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu: realizacji zawartej z „Polrider” umowy, oraz marketingu usług świadczonych przez „Polrider” Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom, w tym liniom lotniczym, autokarowym, promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, agentom współpracującym z „Polrider” na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahentom zagranicznym, w celu realizacji zawartej umowy z „Polrider” umowy. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, a także prawo ich poprawiania.

18. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 1964 r. nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami) oraz Ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004r). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Nieważność pojedynczych postanowień umowy-zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 22 marca 2010.