

UMOWA - warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Grupa Plus Sp. z o.o. (Biuro Podróż Plus WAKACJE)

I. Strony umowy, zakres zastosowania.

1. Stronami Umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej, zwanej dalej umową są:

- Klient zgłaszający rezerwację zgodnie ze Zgłoszeniem udziału w imprezie turystycznej (dalej: Klient) oraz
- Organizator: Grupa Plus Sp. z o.o. (Biuro Podróż Plus WAKACJE) z siedzibą w Rudzie Śląskiej, ul. Szymanowskiego 7, nr wpisu w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych 1021, nr KRS 0000487433 Sądu Rejonowego Wydział X Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Gliwicach, kapitał zakładowy 100.000,00 zł, NIP 6412531514, REGON 243426430 (dalej: Organizator), nr rachunku bankowego ING Bank Śląski S.A. 63 1050 1243 1000 0090 3025 8348 e-mail: bok@pluswakacje.pl, Internet: www.pluswakacje.pl tel. 32/720-59-95, fax. 32/720-59-94,

2. Niniejsza UMOWA – warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Grupa Plus Sp. z o.o. (Biuro Podróż PLUS WAKACJE) (dalej: Ogólne Warunki Uczestnictwa), mają zastosowanie do Umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej zawartej z Klientem, w zakresie w niej nieuregulowanym.

II. Zawarcie umowy.

1. Umowa obejmuje:

- Zgłoszenie rezerwacji (Umowę zgłoszenia), będącą załącznikiem nr 1
- Ofertę wybraną przez Klienta, a oferowaną przez Organizatora będącą załącznikiem nr 2
- Standardowy formularz informacyjny, będący załącznikiem nr 3,
- Kluzulę Informacyjną, stanowiącą załącznik nr 4
- Dodatkowo w przypadku imprez z transportem lotniczym, warunki przewozu zawierające min. informację o obowiązujących limitach bagażu, opłatach manipulacyjnych i inne warunki dotyczące przelotu, stanowiące załącznik nr 5

2. Klient przed zawarciem umowy zapoznaje się z ceną imprezy wybraną spośród propozycji Organizatora, dopłatami obowiązkowymi i fakultatywnymi, miejscem pobytu lub trasą imprezy, rodzajem klasy, kategorią lub charakterystyką środka transportu, limitami bagażu, położeniem, rodzajem i kategorią obiektu zakwaterowania (zgodnie ze standardyzacją usług według krajów pobytu) liczbą i rodzajem posiłków, programem zwiedzania lub atrakcji turystycznych, kwotą zaliczki oraz terminami kolejnych dopłat.

3. Zawarcie umowy następuje w formie pisemnej poprzez podpisanie przez Klienta Umowy, a także Ogólnych Warunków Uczestnictwa i zgłoszenia rezerwacji oraz wpłacenie zaliczki w kwocie 29 % ogólnej ceny imprezy. Pozostałą należność Klient zobowiązany jest zapłacić w terminie od 180 do 30 dni przed datą wyjazdu. W przypadku rezerwacji dokonywanych na mniej niż 180 dni przed rozpoczęciem imprezy Organizator może pobrać pełną należność jeśli zostało to wskazane w ofercie lub na życzenie Klienta. W ramach okresowych działań promocyjnych Organizator może obniżyć kwotę wpłacanej zaliczki poniżej 29 % ogólnej ceny imprezy a także wprowadzić niestandardowe terminy dopłat, co wynikać będzie z oferty, stanowiącej załącznik nr 2. Jeżeli Klient zawiera umowę w terminie krótszym niż 30 dni, zobowiązany jest do wpłaty pełnej ceny imprezy.

4. W przypadku zakupu oferty za pośrednictwem portali internetowych współpracujących z Organizatorem, portali internetowych należących do Organizatora, infolinii Organizatora lub w inny sposób wymagający komunikacji na odległość, Klient zobowiązany jest do odesłania podpisanych dokumentów tj. Umowy Zgłoszenia oraz Ogólnych Warunków Uczestnictwa w terminie nieprzekraczającym 24 godzin od daty ich doręczenia. W przypadku, gdy impreza rozpoczyna się w terminie krótszym niż 24 godzin, wówczas Klient zobowiązany jest dostarczyć podpisane dokumenty w terminie nieprzekraczającym 1 godzinę od daty ich doręczenia. W sytuacji, gdy Organizator nie otrzyma podpisanych dokumentów we wskazanych powyżej terminach, ma prawo anulowania rezerwacji o czym informuje klienta drogą mailową, bądź telefoniczną (uwzględniając wiadomość tekstową SMS). W przypadku zawierania umowy drogą elektroniczną, o której mowa powyżej, Klient ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

5. Oferta, która stanowi załącznik nr 2, określa informacje dotyczące szczegółowych właściwości realizacji usługi turystycznej, w szczególności:

- miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
- rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
- położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
- liczbę i rodzaj posiłków,
- szczełogowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
- f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczbie osób w grupie,
- informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,

h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb,

i) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony,

j) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła, o ile odbiega ona od ustalonej w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa,

k) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,

l) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,

m) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci,

n) wymagania specjalne, o których Klient powiadomił Organizatora i na które strony umowy o udział w imprezie turystycznej wyraziły zgodę,

o) informację umożliwiającą bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu, jeżeli na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej objętyj zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba.

6. Podmiotem zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności w formie Gwarancji Ubezpieczeniowej, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017, poz. 2361 ze zm.) jest TU EUROPA S. A. ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Śląskiego (ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice, tel.: +48 (32) 20 78 888), uprawniony do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju i do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z gwarancji.

III. Ceny, opłaty za świadczenia w ramach imprezy turystycznej oraz zmiany świadczeń

1. Obowiązująca cena podstawowa określona w cenniku lub ofercie podana jest dla jednej osoby zakwaterowanej w pokoju dwuosobowym lub większym. Całkowita cena imprezy organizowanych przez Biuro Podróż Plus WAKACJE wyrażona jest w jednej kwocie i w walucie lub zostaje rozbita na cenę podstawową (w PLN) oraz obligatoryjne dopłaty tj. opłata administracyjna (w EUR lub innej walucie) lub inne. W przypadku ofert, których cena rozbita jest na składniki, opłata w walucie innej niż PLN, przyjmowana jest w gotówce przez przedstawicieli biura tj. pilotów, rezydentów, animatorów w dniu rozpoczęcia imprezy. Zakwaterowanie w pokoju jednoosobowym akceptowalne jest jedynie w przypadku wniesienia dopłaty do ceny podstawowej i jeżeli hotel przewiduje taką możliwość.

IV. Zmiana warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

1. Cena ustalona w umowie może być podwyższona, jeżeli Organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- wzrost ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
 - wzrost 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 wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach
 - wzrost kursów walut lub innych opłat urzędowych.
2. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Klient ma prawo do niezaakceptowania podwyższonej kwoty imprezy, wówczas może z imprezy zrezygnować, nie ponosząc kosztów odstąpienia od umowy z jego winy.

3. Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt IV.1, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku obniżenia ceny organizator turystyki może odliczyć od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróżnego organizator turystyki przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

4. Organizator powiadamia Klienta o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia na trwałym nośniku.

5. Jeśli podwyższenie ceny przekracza 8% całkowitej ceny imprezy, a także jeśli zmiana umowy dotyczy jej głównych właściwości, określonych w pkt. II.5 lit. a) – n), Organizator niezwłocznie powiadamia o tym Klienta na trwałym nośniku. Organizator może wówczas jednocześnie zaoferować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

6. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt IV.4, Organizator informuje Klienta o:

- zmianach warunków umowy oraz ich wpływie na cenę,
- zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana

c) terminie udzielenia przez Klienta informacji w zakresie swojej decyzji, o której mowa w pkt IV.6.

7. Klient, w terminie 2 dni od dnia otrzymania informacji, o której mowa w pkt. IV.4 i 5, zobowiązany jest do poinformowania Organizatora o swojej decyzji polegającej na przyjęciu proponowanej zmiany, odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstąpieniu od umowy z jednoczesnym przyjęciem zastępczej imprezy turystycznej. Brak udzielenia Organizatorowi informacji, o której mowa w zdaniu pierwszym, powoduje uznanie, że Klient zdecydował się na odstąpienie od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

8. Jeśli zastępcza impreza turystyczna bądź zmiana umowy powodują obniżenie jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Klient uprawniony jest do odpowiedniego obniżenia ceny.

9. Zwrot świadczeń na rzecz Klienta następuje w ich wartości nominalnej, tj. bez odsetek lub rekompensaty z tytułu zmiany siły nabywczej pieniądza.

V. Zmiana warunków umowy po rozpoczęciu imprezy turystycznej.

1. Jeżeli Organizator w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest on obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze o jakości równorzędnej lub wyższej. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

2. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przynajmniej obniżka ceny jest nieodpowiednia.

3. Jeśli świadczenie zastępcze, o którym mowa w pkt V.1, jest niemożliwe lub Klient odrzucił to świadczenie zgodnie z pkt. V.2 i od umowy odstąpił, Klient jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej. W przypadku jednak, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator turystyki nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie. Wówczas, jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróży, organizator turystyki zapewnia powrót Klienta do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator turystyki ponosi koszty niezbędne do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.

VI. Roszczenia Klienta

1. Klientowi przysługują obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta.

2. Klientowi przysługują odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

3. Klientowi nie przysługują odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator turystyki udowodni, że:

- winę za niezgodność ponosi Klient;
- winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami (dalej: siła wyższa).

4. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

VII. Odwołanie imprezy, odstąpienie Organizatora od umowy.

1. Organizator zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy, gdy pozostała kwota należności o której mowa w pkt. II.3 nie zostanie zapłacona przez Klienta w terminie tam wskazanym.

2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy wymaga dla swojej ważności formy pisemnej, oraz musi zostać złożone w terminie 14 dni od dnia uzyskania przez Organizatora informacji o podstawach do jego złożenia.

3. Do realizacji każdej imprezy turystycznej wymagana jest minimalna ilość 40 osób, zatem realizacja usług uzależniona jest od liczby zgłoszeń. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy w przypadku braku zakładanego przez Organizatora minimum grupy na

a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,

b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,

c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

d) Organizator zastrzega sobie prawo odwołania rejsu w przypadku niesprzyjających warunków atmosferycznych. W takiej sytuacji

organizator zobowiązany jest zapewnić świadczenie zastępcze na lądzie.

VIII. Obowiązki Organizatora

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej, chyba, że wykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest:

- a) działaniem lub zaniechaniem Klienta, lub
- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć, lub
- c) działaniem siły wyższej.

2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za treść informacji publikowanych w ulotkach reklamowych lub innych materiałach wydawanych przez zagranicznych kontrahentów, zarząd hoteli oraz inne podmioty nie uczestniczące w wykonaniu umowy. Kategorie obiektów hotelarskich zostały podane na podstawie ustawy o usługach turystycznych w zgodzie z przepisami krajów pobytu. Plusy lub inne symbole ukazane obok nazwy obiektu są interpretacją Organizatora powstałą na skutek wewnętrznego systemu oceniania obiektów przez Organizatora.

3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń linii lotniczych oraz innych przewoźników w sytuacji, gdy odpowiedzialność przewoźników lub linii lotniczych ograniczona jest odrębnymi przepisami, konwencjami, prawem przewoźnym.

4. Organizator turystyki jest obowiązany we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub w trakcie jej trwania, podać Klientom:

- a) nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu;
 - b) w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci - informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka;
 - c) planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów;
 - d) szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie Klient będzie zajmował w środku transportu.
5. Organizator udziela Klientom ogólnych wskazówek na temat przepisów paszportowych, sanitarnych, wizowych oraz wymagań zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

IX. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest posiadać przy sobie ważne dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy. W czasie trwania imprezy Klient jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń pilota/rezydenta. W autokarze i samolocie obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz nadużywania alkoholu. Biuro zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy w trakcie trwania imprezy jeżeli Klient utrudnia sprawne jej przeprowadzenie lub nie stosuje się do powyższych zakazów i zobowiązań. Wszelkie koszty w takiej sytuacji ponosi Klient. Oświadczenie w tym przedmiocie Organizator może złożyć w terminie 7 dni od dnia uzyskania wiadomości i podstawach do jego złożenia. Oświadczenie to może zostać złożone także w formie wiadomości SMS, mailowej, lub informacji telefonicznej.

2. Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za wyrządzone szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, przewoźników, pilotów, rezydentów, hotelu i zobowiązuje się do ich naprawienia

X. Rezygnacja Klienta z imprezy oraz zmiana terminu, hotelu, środka transportu

1. Klient ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej w każdej chwili przed jej rozpoczęciem.

2. W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Organizatora, Klientowi zwraca się całą wpłaconą przez niego cenę bez żadnych potrąceń.

3. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z przyczyn leżących po jego stronie, Organizatorowi przysługuje zwrot wszelkich poniesionych przez niego kosztów. W przypadku określenia ceny w walucie obcej stosuje się średni kurs waluty ogłaszany przez NBP z dnia poprzedzającego zawarcie umowy.

4. Koszty odstąpienia przez Klienta od umowy z przyczyn leżących po jego stronie liczone są od jednej osoby i zawierają wszystkie zamówione świadczenia obowiązkowe i dobrowolne:

- a) powyżej 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - opłata manipulacyjna w wysokości 10 %, jednak nie mniej niż 100 zł, ceny imprezy z transportem autokarowym lub dojazdem własnym. Dla imprez z transportem lotniczym koszt odstąpienia od imprezy równy jest cenie biletu lotniczego powiększonej o opłatę manipulacyjną w kwocie 50 zł.
- b) od 44 do 30 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy – w wysokości 20 % ceny imprezy z transportem autokarowym lub dojazdem własnym w przypadku rezygnacji, oraz 10% ceny imprezy w przypadku zmiany terminu, hotelu lub środka transportu. Dla imprez z transportem lotniczym koszt odstąpienia od imprezy równy jest cenie biletu lotniczego powiększonego o opłatę manipulacyjną w kwocie 100 zł w przypadku rezygnacji lub zmiany terminu, hotelu lub środka transportu.
- c) od 29 do 14 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy - w wysokości 50 % ceny imprezy z transportem autokarowym lub dojazdem własnym w przypadku rezygnacji, oraz 20% ceny imprezy w przypadku zmiany terminu, hotelu lub środka transportu. Dla imprez z transportem lotniczym koszt odstąpienia od imprezy równy jest cenie biletu lotniczego powiększonego o opłatę manipulacyjną w kwocie 200

zł w przypadku rezygnacji lub zmiany terminu, hotelu lub środka transportu.

d) od 13 do 7 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy - w wysokości 60 % ceny imprezy z transportem autokarowym lub dojazdem własnym w przypadku rezygnacji, oraz 40% ceny imprezy w przypadku zmiany terminu, hotelu lub środka transportu. Dla imprez z transportem lotniczym koszt odstąpienia od imprezy równy jest cenie biletu lotniczego powiększonego o opłatę manipulacyjną w kwocie 500 zł w przypadku rezygnacji lub zmiany terminu, hotelu lub środka transportu.

e) od 6 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy do jednego dnia przed rozpoczęciem imprezy - w wysokości 80% ceny imprezy. W przypadku nie zgłoszenia się Klienta na miejscu zbiórki – 95 % ceny imprezy.

5. Na żądanie Klienta Organizator turystyki uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

6. Koszty rezygnacji dla części imprez mogą różnić się od wskazanych punkcie X 4. W takiej sytuacji koszty rezygnacji wskazane są w ofercie imprezy o której mowa w punkcie II.1 b.

XI. Przeniesienie uprawnień na inną osobę

1. Klient może bez zgody Organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt XI.1, jest skuteczne wobec Organizatora turystyki, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt XI.1, będzie wiązać się dla Organizatora turystyki z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Klientowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora turystyki na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.

4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora turystyki w wyniku zmiany Klienta uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

XII. Ubezpieczenie

7. Organizator dokonuje grupowego ubezpieczenia osób uczestniczących w imprezie turystycznej składającego się z ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu w wysokości 15.000 EUR, w tym koszty ratownictwa w wysokości 5.000 EUR, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, w tym trwały uszczerbek na zdrowiu 3.000 EUR, śmierć 3.000 EUR oraz ubezpieczenia bagażu podróжного w wysokości 300 EUR. Turysty ubezpieczeni są w: TU Europa S.A. (adres: Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław). Polisę ubezpieczeniową posiada pilot lub rezydent. Ogólne warunki ubezpieczenia dostępne są w Biurze Podróży PLUS WAKACJE oraz u agentów sprzedających ofertę Organizatora.

8. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej zakupionej w Biurze Podróży PLUS WAKACJE stosownie do oferty TU Europa S.A.

9. Zawierając umowę Klient deklaruje, iż stan zdrowia Osoby Uczestniczącej w imprezie turystycznej umożliwia udział w imprezie pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności Biura Podróży PLUS WAKACJE z powodu uszczerbku na zdrowiu lub zgonu spowodowanego nieprawdziwym oświadczeniem oraz wyraża zgodę na zwolnienie leczących lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienie TU Europa S.A. dokumentacji z leczenia.

10. Ubezpieczeniem są objęte koszty leczenia oraz inne koszty powstałe w przypadku następstw chorób przewlekłych.

11. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Osobę Uczestniczącą w imprezie turystycznej bezpośrednio w towarzystwie ubezpieczeniowym.

XIII. Reklamacje

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie umowy przez Organizatora ma on obowiązek dokonania o tym zgłoszenia (reklamacji). Reklamacje powinny być zgłaszane niezwłocznie po stwierdzeniu przez Klienta uchybienia w miejscu pobytu do upoważnionego przedstawiciela Organizatora (pilot – podczas wycieczek objazdowych; rezydent – podczas imprez pobytowych). Upoważniony przedstawiciel Organizatora winien potwierdzić własnoręcznym podpisem i opatrzyć datą przyjętą reklamację. W przypadku niezadowolenia reklamacji przez upoważnionego przedstawiciela Organizatora przekazuje on niezwłocznie reklamację Organizatorowi imprezy.

2. Poza obowiązkiem zgłoszenia ewentualnej reklamacji w miejscu pobytu Klienta upoważniony jest do zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w siedzibie Organizatora w Rudzie Śląskiej, ul. Szymanowskiego 7, w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy.

3. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator imprezy szczegółowo uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

4. Jeżeli Organizator imprezy nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dnia od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od daty jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

5. Organizator nie ponosi ujemnych konsekwencji zaniechania przez Klienta zgłoszenia reklamacji według procedury opisanej w pkt. 1.

6. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016, poz. 1823 ze zm.), oraz zgodnie z art. 42 ust. 4 pkt 5) ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017, poz. 2361 ze zm.), Organizator informuje, że w przypadku negatywnego rozpoznania reklamacji, przekazuje Klientowi na trwałym nośniku danych oświadczenie o:

- a) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
- b) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

7. W przypadku, o którym mowa w pkt XIII.6 lit. a), Organizator przekazuje również informacje o podmiocie uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie rozwiązania sporu, którym jest Inspekcja Handlowa Śląski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Katowicach, ul. Brata Alberta 4, 40-951 Katowice.

8. Zgodnie z art. 42 ust. 4 pkt 5) ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017, poz. 2361 ze zm.), Organizator informuje, że w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem Internetu, istnieje możliwość pozasądowego rozpoznania sporu za pomocą platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1)

XIV. Zniżki, rabaty, warunki wystawiania faktur

1. Zniżki dla osób niepełnoletnich określone są w cenniku i obowiązują jedynie w przypadku zakwaterowania z dwoma osobami pełnopłatnymi w pokoju.

2. Po podpisaniu zgłoszenia rezerwacji i wpłaceniu zaliczki uzyskanie dodatkowych zniżek nie jest możliwe.

3. Czasowe oferty promocyjne nie łączą się z innymi zniżkami i rabatami. Zniżek i rabatów nie można łączyć.

4. Chęć otrzymania faktury za imprezy organizowane przez Biuro Podróży Plus Wakacje, klient musi zgłosić w momencie podpisania umowy i przekazać dane konieczne do jej wystawienia w tym szczególnie numer NIP. Faktury będą wystawiane do 7 dni od daty zakończenia imprezy. Dopuszcza się możliwość wystawienia faktury przed datą wyjazdu wyłącznie po otrzymaniu przez Organizatora wpłaty w wysokości 100 % wartości imprezy, jednak nie wcześniej niż 30 dni przed jej rozpoczęciem. Klient ubiegający się o otrzymanie faktury akceptuje otrzymywanie faktur, faktur korygujących oraz duplikatów w formie elektronicznej na wskazany przez niego adres mailowy zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2017, poz. 1221 ze zm.).

XV. Dane osobowe

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), Organizator informuje, iż wszelkie informacje określone w w/w przepisie znajdują się w Klauzuli Informacyjnej, stanowiącej załącznik nr 4

2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z Klauzulą Zgody, stanowiącą załącznik nr 5/

XVI. Zmiany umowy

1. Wszelkie załączniki do niniejszej Umowy stanowią jej integralną część, a jakkolwiek ich zmiana wymaga sporządzenia – pod rygorem nieważności – aneksu w formie pisemnej.

2. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa, jak i w załącznikach, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące, w tym przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017, poz. 2361 ze zm.).

4. W przypadku niezgodności jakichkolwiek zapisów niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa lub załączników z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, powodującą ich nieważność, czynność prawna pozostaje w mocy co do pozostałych postanowień, a w miejsce postanowień nieważnych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.

5. Niniejszą Umowę wraz z załącznikami sporządzono w dwóch, jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.



Załącznik nr 1 do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. (poz. 2361)

**STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI JEST
MOŻLIWE UŻYCIE HIPERŁĄCZA**

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

Przedsiębiorstwo **Grupa Plus Sp. z o.o.** (zwane dalej **Plus Wakacje**) będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należytą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, **Plus Wakacje** posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby **Plus Wakacje** stało się niewypłacalne. Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

Korzystając z hiperłącza, podróżny otrzyma następujące informacje:

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę.

Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.

- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.



- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę z odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji. Dziennik Ustaw – 31 – Poz. 2361
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. **Plus Wakacje** wykupiło w **Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław, Tel.: + 48 71 36 92 887, bok@tueuropa.pl**, zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem: **Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego, Departament Kultury, Sportu i Turystyki, ul. Ligonia 46 40-037 Katowice, e-mail: kancelaria@slaskie.pl, tel. centrala: +48 (32) 20 78 888**, jeżeli z powodu niewypłacalności **Plus Wakacje**, dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>
przetransponowana do prawa krajowego

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>