WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ
BIURO PODRÓŻY „ELLA TOURS"
59-220 LEGNICA ul. PLAC KLASZTORNY nr 2

1. **ZASADY OGÓLNE**

Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży „ELLA TOURS" z siedzibą w Legnicy ul. Plac Klasztorny nr 2 ustalone na podstawie przepisów art. 384 i nast. Kodeksu Cywilnego a także przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.), określają zasady udziału imprezach i stanowią integralną część Umowy.

a) Przed zawarciem umowy Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z ofertą Biuro Podróży „ELLA TOURS", niniejszymi warunkami uczestnictwa oraz informacjami dodatkowymi, dotyczącymi określonej oferty turystycznej.

b) Umowę-Zgłoszenie może podpisać wyłącznie osoba prawna lub fizyczna, która posiada zdolność do takich czynności prawnych. W przypadku podpisania umowy przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych konieczne jest potwierdzenie umowy przez przedstawiciela ustawowego. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione, które zawierają umowę w imieniu własnym i pozostałych uczestników.

c) Zawarcie umowy następuje po podpisaniu umowy-zgłoszenia przez Uczestnika i Biuro Podróży „ELLA TOURS" oraz wpłacie zaliczki w wysokości 25% ceny imprezy. Wpłata pozostałej części ceny imprezy winna być dokonana - do 21 dnia (ale nie wcześniej niż 180 dni) przed dniem rozpoczęcia imprezy, a przy imprezach z transportem samolotem do 45 dnia (ale nie wcześniej niż 180 dni) przed dniem rozpoczęcia imprezy.

d) Przy dokonywaniu rezerwacji na mniej niż 21 dni (mniej niż 45 dni przy imprezach z transportem samolotem) przed rozpoczęciem imprezy należy wpłacić pełną kwotę za imprezę.

2. Uczestnik zobowiązany jest do dostarczenia w wyznaczonym przez Biuro Podróży „ELLA TOURS" terminie pełnych danych i ewentualnej dokumentacji wymaganych do realizacji imprezy oraz punktualnego stawienia się w miejscu rozpoczęcia imprezy.

3. W przypadku rezygnacji lub zmiany terminu imprezy uczestnik powinien natychmiast powiadomić o tym fakcie Biuro Podróży „ELLA TOURS", doręczając mu pisemne oświadczenie.

4. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej bez wykupionego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji przez Uczestnika, Biuro Podróży „ELLA TOURS" zastrzega sobie prawo do dokonania potrąceń w wysokości kosztów rzeczywiście poniesionych przez Biuro Podróży „ELLA TOURS" do chwili doręczenia mu oświadczenia Uczestnika o rezygnacji z imprezy. Biuro Podróży „ELLA TOURS" wskazuje przy tym informacyjnie, iż średnie koszty tych potrąceń kształtują się w praktyce następująco, w zależności od terminu rezygnacji:

a) do 59 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - do 45 % ceny imprezy.

b) 58 - 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 50 % ceny imprezy,

c) 14 - 2 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 90 % ceny imprezy,

d) 100 % ceny imprezy przy zgłoszeniu w dniu wyjazdu

e) Biuro Podróży „ELLA TOURS" przy zachowaniu należytej staranności podejmie działania zmierzające do ograniczenia kosztów rzeczywistych i strat związanych z rezygnacją uczestnika z udziału w imprezie, a tym samym do zminimalizowania kosztów rezygnacji, z uwzględnieniem indywidualnych okoliczności danego przypadku.

f) Uczestnik może obniżyć koszty związane z ewentualną zmianą terminu lub rezygnacją z imprezy poprzez zawarcie (w momencie podpisywania umowy) indywidualnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy.

5 a) Nie pobiera się kosztów rezygnacji, poza kosztami rzeczywiście poniesionymi przez Biuro Podróży „ELLA TOURS" w wyniku zamiany uczestnika, jeżeli Uczestnik w momencie odstąpienia od umowy, jednak nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy, wskaże Biuro Podróży „ELLA TOURS" osobę spełniającą wszelkie warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaże uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z zawartej umowy.

b) Jeśli uczestnictwo w imprezie jest związane z przelotami samolotowymi i/lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez Biuro Podróży „ELLA TOURS" biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.

c) Za zmianę przez Uczestnika istotnych danych podawanych przy zawieraniu umowy, tj. danych osobowych, miejsca rozpoczęcia podróży, rodzaju i ilości zamawianych świadczeń, może być pobrana opłata w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom poniesionym przez Biuro Podróży „ELLA TOURS".

6. Gdy po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem podróży nastąpią nieprzewidziane wcześniej odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub umowie, Biuro Podróży „ELLA TOURS" zobowiązuje się bezzwłocznie powiadomić o nich Uczestników. Jeśli zmianie ulegną istotne warunki umowy Uczestnik ma prawo do rozwiązania umowy i zwrotu wszystkich wpłaconych kwot. O rezygnacji lub akceptacji zmienionych warunków umowy Uczestnik powinien poinformować Biuro Podróży „ELLA TOURS" w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, nie później jednak niż 24 godziny przed wyjazdem.

7. Biuro Podróży „ELLA TOURS" zastrzega sobie prawo do:

a) odwołania imprez, bez ponoszenia dodatkowych kosztów własnych, z powodu siły wyższej. Biuro Podróży „ELLA TOURS" ma również prawo do odwołania imprez z powodu braku wymaganego minimum uczestników. Wymagane minimum uczestników wynosi 75% miejsc przewidzianych na danej imprezie i wynosi ono zwykle 35 osób dla imprez autokarowych i 30 osób dla imprez samolotowych. Dla niektórych imprez minimalna ilość uczestników została sprecyzowana w ofercie. Powiadomienie uczestnika o odwołaniu imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników następuje w formie pisemnej, nie później niż 10 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. W przypadku odwołania imprezy uczestnik ma prawo według własnego wyboru do: natychmiastowego otrzymania w całości wniesionych wcześniej wpłat; uczestnictwa w imprezie zastępczej o tym samym standardzie; uczestnictwa w imprezie zastępczej o wyższym lub niższym standardzie za odpowiednią dopłatą lub zwrotem różnicy w cenie.

b) podwyższenia ceny imprezy – Biuro Podróży „ELLA TOURS" może podwyższyć cenę imprezy wyłącznie w razie wystąpienia jednej z następujących okoliczności mających wpływ na podwyższenie ceny tj. wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych albo wzrostu kursów walut. Wpływ powyższych okoliczności na podwyższenie ceny musi być przez Biuro Podróży „ELLA TOURS" udokumentowany, a podwyższenie ceny nie może mieć miejsca w okresie 20 dni przed datą wyjazdu. Po otrzymaniu od Biuro Podróży „ELLA TOURS" pisemnego zawiadomienia o podwyższeniu ceny imprezy, klient obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Biuro Podróży „ELLA TOURS", czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od niej za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.

8. Ubezpieczenia.

a) BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 207167 z dnia 28.11.2016r. zawiera ubezpieczenia na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach krajowych. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

b) BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 207165 z dnia 28.11.2016r. zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami

ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
c) Podpisując "Umowę-Zgłoszenie" Uczestnik deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji medycznej.
d) Biuro Podróży „ELLA TOURS" gwarantuje wszystkim Uczestnikom ubezpieczenie w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31.
e) Uczestnik ma prawo i obowiązek przed wyjazdem zapoznać się w Biuro Podróży „ELLA TOURS" z właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.
f) Przy niektórych rodzajach imprez Biuro Podróży „ELLA TOURS" gwarantuje dodatkowe ubezpieczenia i wyższe sumy ubezpieczeń, zgodnie z zapisami zawartymi w „Informacjach dodatkowych do oferty turystycznej".
g) Biuro Podróży „ELLA TOURS" zaleca Uczestnikowi indywidualne ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy.
9. a) Uczestnik wyjazdu zagranicznego musi posiadać aktualny paszport lub inny dokument wymagany prawem do przekroczenia granicy Rzeczpospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego. Biuro Podróży „ELLA TOURS" nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub odmowę wydania paszportu lub wizy oraz odmowę prawa wjazdu do danego kraju, wynikające z działań uprawnionych organów lub służb. Koszty wydania paszportów, wiz oraz paszportów tymczasowych pokrywa Uczestnik.
b) Przy wyjazdach do państw układu Schengen, mimo zniesienia kontroli granicznych, każdy Uczestnik imprezy nadal musi posiadać przy sobie paszport lub dowód osobisty.
c) Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy turystycznej.
10. a) Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik powinien się stosować do wskazań przedstawicieli Biuro Podróży „ELLA TOURS" dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej.
b) Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec poszkodowanych, za wyrządzone przez siebie szkody materialne podczas podróży i pobytu
11. a) Biuro Podróży „ELLA TOURS" jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym a ofertą, uczestnik ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Biuro Podróży „ELLA TOURS" (pilota, rezydenta lub wychowawcę) w celu umożliwienia im naprawienia wady na miejscu.
b) Jeżeli nie zostaną zrealizowane określone świadczenia, do których wykonania Biuro Podróży „ELLA TOURS" jest zobowiązany na podstawie umowy zawartej z Uczestnikiem, względnie ich jakość będzie odbiegała od wynikającej z zawartej z Uczestnikiem umowy, Biuro Podróży „ELLA TOURS" przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązany jest do dokonania zwrotu części wniesionych wpłat za usługę w wysokości uzależnionej od rodzaju i stopnia odstępstwa od oferty oraz od wyceny wadliwie zrealizowanego świadczenia, chyba, że brak realizacji określonego świadczenia, względnie odbieganie jego jakości od wynikającej z zawartej umowy, będzie spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć, albo siłą wyższą.
c) Podstawą częściowego lub całkowitego zwrotu jest reklamacja. Wszelkie reklamacje w sprawie usług winny być sporządzone w formie pisemnej i przekazane w czasie trwania imprezy przedstawicielowi Biuro Podróży „ELLA TOURS" lub wysłane listem poleconym dla celów dowodowych na adres Biuro Podróży „ELLA TOURS", nie później niż w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Na zgłoszone reklamacje Biuro Podróży „ELLA TOURS" udzieli odpowiedzi na piśmie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od ich otrzymania, a w przypadku złożenia reklamacji przedstawicielowi biura w trakcie imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia jej zakończenia.
12. a) Biuro Podróży „ELLA TOURS" nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych jeżeli jest ono spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć albo siłą wyższą.
b) Jeśli wykonanie usług stanowiących istotną część programu jest niemożliwe, Biuro Podróży „ELLA TOURS" zobowiązany jest, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, możliwe do zrealizowania w ramach danej imprezy. 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. Uczestnik może z uzasadnionych powodów nie wyrazić zgody na wykonanie świadczeń zastępczych i odstąpić od umowy.
c) Biuro Podróży „ELLA TOURS" ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.
13. a) "Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej" są obowiązujące również dla osób towarzyszących, reprezentowanych przez Uczestnika.
b) Szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez są zawarte w "Informacjach dodatkowych do oferty turystycznej", które stanowią integralną część umowy.
14. Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy, w przypadku braku porozumienia między stronami, będą rozstrzygane przez właściwy sąd cywilny.
15. a) Biuro Podróży „ELLA TOURS" odpowiedzialne jest za realizację danej imprezy występujące jako organizator przy określonej ofercie, którego adres i siedziba wskazane są w umowie. Każdy organizator turystyki jest uprawiony do prowadzenia tej działalności, zgodnie z warunkami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.
b) Biuro Podróży „ELLA TOURS" występujący jako organizator imprez posiada obowiązkowe gwarancje ubezpieczeniowe turystyczne na podstawie stosownych umów zawartych z Signal Iduna S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31. Biuro sprzedające imprezę turystyczną jest obowiązane wydać Uczestnikowi wpłacającemu co najmniej zaliczkę pisemne potwierdzenie gwarancji organizatora. Gwarancja ta obejmuje sytuację, gdy biuro wbrew obowiązkowi nie zapewnia Uczestnikowi powrotu do kraju lub nie dokona zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Uczestnik w takiej sytuacji powinien niezwłocznie skontaktować się z beneficjentem gwarancji, którym jest Marszałek Województwa właściwy dla siedziby organizatora.
16. W sprawach nieuregulowanych wzorcem umowy mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
17. od dnia 26.11.2016 r, dodatkowo zgodnie ze zmianami w Ustawie z dnia 22 lipca 2016r., od każdej rezerwacji odprowadzana jest składka do UFG na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny – składka wliczona w cenę imprezy.

.....
Data i czytelny podpis