

# **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZATORA TURYSTYKI „4U TRAVEL” Maciej Pawlak, 60-452 POZNAN, UL. LEŚNOWOLSKA 8**

## **§ 1. Zasady Ogólne**

**1.1.** Organizator oświadcza, że posiada, zgodnie z Ustawą o Usługach Turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r.- Dz.U. z 2014 r poz. 196, wymagane Zezwolenie (koncesje) na organizowanie imprez turystycznych nr **635** wydane przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego, oraz gwarancje ubezpieczeniową organizatora turystyki nr **G/2017/2000836**, wydaną przez **Europäische Reiseversicherung AG** Oddział w Polsce.

**1.2.** Zawieranie umowy pomiędzy Uczestnikiem (zwanym dalej **Klientem**) a organizatorem turystyki zagranicznej 4U TRAVEL Maciej Pawlak z siedzibą w Poznaniu, ul. Leśnowolska 8, wpisanym do rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod nr 635, o numerze NIP: 781-173-95-82, numer Regon 300752073, tel.: +48 61 848 88 21, fax: +48 61 848 88 59, e-mail: biuro@4utravel.pl (zwanym dalej **Organizatorem**) oraz definicje słów impreza turystyczna (dalej impreza), umowa, rezerwacja, etc. reguluje Ustawa o Usługach Turystycznych z dnia 29.08.1997r. wraz z późniejszymi zmianami, a w kwestiach nieuregulowanych ta ustawa: kodeks cywilny i inne źródła prawa polskiego.

**1.3.** Zawarcie Umowy-Zgłoszenia (dalej Umowy) następuje w momencie jej podpisania przez Klienta i Organizatora lub Klienta i Agenta-Pośrednika (działającego w imieniu Organizatora) oraz uiszczenia przez Klienta zaliczki w wysokości minimum 10% ceny imprezy. W przypadku osób niepełnoletnich wymagany jest dodatkowo podpis i oświadczenie prawnego opiekuna.

**1.4.** Zawierając Umowę z Organizatorem, Klient oświadcza, iż zapoznał się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Organizatora oraz, że jego stan zdrowia umożliwia udział w imprezie.

**1.5.** Podstawa odpowiedzialności Organizatora wobec Klienta, jest podpisana przez Klienta Umowa na wybrana imprezę turystyczną Organizatora.

**1.6.** Za ewentualne szkody w bagażu Organizator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych. Dla dobra Klienta, zaleca się przewóz przedmiotów wartościowych (pieniędzy, lekarstw, urządzeń elektronicznych itp.) tylko w bagażu podręcznym.

## **§ 2. Zasady zmian warunków Umowy**

**2.1.** Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany oferowanej i poświadczanej w dokumentach podróży, ceny imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Organizator każdorazowo zobowiązany będzie udokumentować wpływ na podwyższenie ceny, jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych lub podatków, opłat lotniskowych, wzrostu kursów walut. Cena za usługę turystyczną wynika każdorazowo z cennika znajdującego się w katalogu Organizatora i strony internetowej. O zmianie ceny Organizator niezwłocznie poinformuje Klientów na piśmie.

**2.2.** Organizator zastrzega sobie możliwość, w wypadku wystąpienia w/w. czynników do podwyższenia ceny imprezy, jednakże nie później niż na 30 dni przed data rozpoczęcia imprezy.

**2.3.** W momencie zaistnienia sytuacji opisanej w punktach 2.1 i 2.2, Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy: 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

**2.4.** Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy lub jej elementów, w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególnym wypadku: siły wyższej, decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia zdrowia lub życia. Uczestnikowi przysługuje wówczas zwrot całości wniesionych opłat.

**2.5.** Organizator ma prawo odwołania imprezy z powodu braku wymaganej liczby uczestników w terminie określonym w umowie, jednakże nie później niż na 7 dni przed data rozpoczęcia imprezy. Klientowi przysługuje wówczas prawo, według swojego wyboru: 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

**2.6.** W przypadkach uzasadnionych Organizator zachowuje prawo do zmiany programu imprezy, kolejności zwiedzania obiektów oraz zakwaterowania w innym hotelu, hotelu apartamentowym, pensjonacie o równorzędnym lub wyższym standardzie niż przedstawiony w ofercie za zgodą i wiedza Klienta.

**2.7.** Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu jazdy autokarów, a także do zmiany trasy oraz środka transportu na terenie kraju i Europy (np. zamiast autokaru może być mikrobus, taksówka) za zgodą i wiedza Klienta.

**2.8.** W wyjątkowych przypadkach konieczności zapewnienia zastępczego środka transportu, Organizator pokrywa w całości koszty biletu kolejowego 2 klasy.

## **§ 3. Zasady płatności**

**3.1.** Przy rezerwacji miejsca na imprezę i podpisaniu Umowy w biurze Organizatora lub Agenta-Pośrednika, Klient zobowiązany jest uiszczyć zaliczkę określoną w Umowie, która stanowi warunek ważności zawarcia Umowy. Pozostała część należy uregulować w terminach określonych w Umowie.

**3.2.** Jeśli zgłoszenie i zawarcie Umowy następuje na mniej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty całej należności za imprezę.

**3.3.** Wpłaty z określeniem jej rodzaju oraz nazwy/symbolu imprezy, należy dokonywać w biurze Organizatora, Agenta-Pośrednika lub bezpośrednio na konto Organizatora: **Alior Bank S.A. O. / Poznań 90 2490 0005 0000 4500 5778 9030, 4U Maciej Pawlak, 60-452 Poznań, ul. Leśnowolska 8**

**3.4.** W przypadku wpłat na konto, za datę wpływu uznaje się datę uznania rachunku w banku Organizatora.

**3.5.** Organizator wystawia i udostępnia Klientowi dokumenty podrózne wyłącznie po otrzymaniu 100% należności za imprezę.

**3.6.** W przypadku nieuregulowania płatności w określonych w Umowie terminach, Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy z Klientem, po jego wcześniejszym poinformowaniu na piśmie.

## **§ 4. Rezygnacje z imprezy i reklamacje**

**4.1.** Klient może zrezygnować z udziału w imprezie, składając pisemne oświadczenie u Organizatora lub Agenta-Pośrednika (jako wiążącą przyjmuje się datę wpływu pisma do Organizatora lub jego Agenta-Pośrednika).

**4.2.** Organizator zobowiązuje się do przyjęcia pisemnej rezygnacji oraz wypłaty zwracanych zaliczek w terminie 14 dni począwszy od daty wpływu rezygnacji.

**4.3.** W przypadku rezygnacji Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub nie rozpoczęcia uczestnictwa w imprezie turystycznej z powodów leżących po stronie Klienta, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty udokumentowanych kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami organizacyjnymi imprezy turystycznej.

Oszacowanie ostatecznych poniesionych kosztów może nastąpić najpóźniej na dzień po planowanym wyjeździe, z którego Klient nie skorzystał. Klient może zwrócić się do Organizatora o przedstawienie indywidualnych wycień poniesionych przez niego kosztów z tytułu dokonanych zmian.

**4.4.** Klient może otrzymać zwrot całości wpłaty na zwalniane przez siebie miejsce niezależnie od terminu rezygnacji.

**4.5.** Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej (wyjazdu) Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi (pilota wyjazdu) oraz Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od zawiadomienia, Klient może złożyć Organizatorowi reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklamacje winny być składane zawsze w formie pisemnej. 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 turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia tej imprezy, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

**4.6.** Przysługujące na podstawie zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych roszczenia ulegają przedawnieniu na zasadach ogólnych określonych przepisami polskiego Kodeksu Cywilnego.

**4.7.** Klient może złożyć pisemne oświadczenie o zaistniałej problemowej sytuacji także za pośrednictwem pilota lub rezydenta lub innego reprezentanta Organizatora tak, aby mogła być ona wyjaśniona już na miejscu, a wszelkie niedogodności usunięte. Powinna ono zawierać: dokładny opis i datę zdarzenia oraz podpis Klienta.

**4.8.** Organizator nie zwraca wartości świadczeń, których Klient nie wykorzystał w czasie trwania imprezy z przyczyn od niego zależnych lub przez niego zwinionych, jeżeli Organizator dokonał wcześniejszych wpłat i nie jest w stanie uzyskać ich zwrotu od firm i instytucji działających na rzecz realizacji tych świadczeń, albo gdy uzyskanie ich zwrotu wiązałoby się dla Organizatora z kosztami przewyższającymi wartość tych wpłat.

**4.9.** Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest 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 siłą wyższą.

## **§ 5. Ubezpieczenie**

**5.1.** Organizator - jako koncesjonowany organizator turystyki posiada wymaganą przez Ustawę o Usługach Turystycznych gwarancję ubezpieczeniową organizatora turystyki nr **G/2017/2000836** wydaną przez Europäische Reiseversicherung AG / Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku przy ul. Chmielnej 101/102.

**5.2.** Uczestnicy imprez są ubezpieczeni w trakcie wyjazdów zagranicznych na podstawie polisy ogólnej w Europäische Reiseversicherung AG / Oddział w Polsce. W ramach ubezpieczenia Uczestnicy otrzymują ochronę od kosztów leczenia (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) oraz w przypadku imprez narciarskich (SKI). Każdy Klient może dodatkowo korzystać z polisy oferujących większą ochronę, także pochodzących od innych ubezpieczycieli. W przypadku zaistnienia szkody, wszelkie procedury likwidacyjne prowadzone są przez ubezpieczyciela.

**5.3.** Szczegółowe informacje dotyczące ubezpieczenia dostępne są na stronie internetowej ubezpieczyciela.

**5.4.** Organizator informuje o możliwości zawarcia przez Klienta dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, którego koszt wynosi 3-6% sumy rezerwacji dla osoby. Szczegółowe warunki tego ubezpieczenia dostępne są w biurze Organizatora, Agenta-Pośrednika lub u ubezpieczyciela.

## **§ 6. Prawa i obowiązki Uczestnika**

**6.1.** Klient ma prawo do otrzymania świadczeń gwarantowanych dokumentami stanowiącymi Umowę.

**6.2.** Klient ma prawo do otrzymania na żądanie faktury w terminie do 7 dni od dokonania całkowitej zapłaty za imprezę.

**6.3.** Klient zobowiązany jest poinformować Organizatora o zmianie nazwiska, danych zawartych w paszporcie, w terminie umożliwiającym Organizatorowi uregulowanie spraw formalnych. Organizator nie odpowiada za wszelkie utrudnienia oraz skutki wynikłe z takiego zaniedbania Klienta.

**6.4.** Klient jest zobowiązany do posiadania w trakcie trwania imprezy zagranicznej ważne określonymi przepisami dokumenty umożliwiające przekroczenie granicy oraz, w przypadku każdej imprezy, dowody wpłaty w celu ewentualnej weryfikacji.

**6.5.** Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie lub osoby pozostające pod jego opieką szkody i zobowiązany jest do ich naprawy, a w przypadku naprawienia szkody przez Organizatora do zwrotu wszystkich kosztów z tym związanych.

**6.6.** Organizator wprowadza limit bagażu do 25 kg/os. w przypadku wyjazdów autokarowych. Każdy pasażer może posiadać jedną sztukę bagażu podręcznego do wagi 5 kg oraz jeden bagaż główny do wagi 20 kg, a w przypadku wyjazdów narciarskich dodatkowo jeden komplet sprzętu narciarskiego lub snowboardowego z butami włącznie. Sprzęt sportowy powinien być umieszczony w przeznaczonych do tego pokrowcach. Organizator lub jego przedstawiciel może odmówić Klientowi zabrania bagażu, który przekracza powyższe limity lub jest niewłaściwie zapakowany.

## **§ 7. Postanowienia końcowe**

**7.1.** Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa obowiązującego w Polsce i na terenie krajów pobytu w trakcie imprezy turystycznej. Organizator nie odpowiada za konsekwencje wynikłe z naruszenia przez Klienta tych przepisów.

**7.2.** Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy Organizatorowi miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.