

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez biuro podróży Biznes i Turystyka sp. z o.o. oraz wewnętrzna procedura rozpatrywania wiadomości, żądań i skarg podróżnego związanych z realizacją imprez organizowanej przez biuro

Wstęp, słownik definicji, skróty, postanowienia ogólne

Biznes i Turystyka spółka z o.o. z siedzibą będąca organizatorem turystyki, w rozumieniu ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych jest Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczepanowie, adres: 32-823 Szczepanów ul. Łukowa 41, NIP: 869-198-2960, KRS: 000051782, Kapitał zakładowy spółki wynosi 5000,00 zł i został wniesiony w całości. Spółka wpisana jest do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr ewidencyjny 9092, nr rejestrowy 10806-12. Spółka używająca nazwy handlowej „Biznes i Turystyka” stawia sobie za cel: realizację z najwyższą starannością i w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa usług turystycznych oraz zapewnienia uczestnikom optymalnych warunków uczestniczenia w wyjazdach realizowanych przez Biznes i Turystykę sp. z o.o.

Prawa i obowiązki uczestników imprezy turystycznej oraz biura podróży określają: Ustawa z dn. 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, tekst jednolity), Ustawa z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361, tekst jednolity) i Ustawa o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683) oraz niniejsze warunki uczestnictwa

Słownik Pojęć i stosowane skróty:

biuro podróży, biuro - Biznes i Turystyka sp. z o.o.

warunki uczestnictwa - „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Biznes i Turystyka sp. z o.o. które określają prawa i obowiązki biura podróży związane z podpisywaniem umów, sprzedażą i realizacją imprez biura podróży a także określają prawa i obowiązki uczestników tych imprez, oraz agentów biura

impreza - impreza turystyczna

umowa - umowa o świadczeniu usług turystycznych zawarta między biurem podróży a podróżnikiem zgodnie z wymogami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych

ustawa - ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych

trwały nośnik; jest używane w znaczeniu nadanym im przez ustawę :art.4 pkt 8

agent ; jest używane w znaczeniu nadanym im przez ustawę w art. 4 pkt. 9, 11 ustawy działającego na rzecz i w imieniu biura

podróżny, uczestnik – osoba fizyczna biorąca udział w realizowanej przez biuro na podstawie podpisanej umowy imprezie lub mająca zamiar brania udziału realizowanej przez biuro imprezie. w imprezie

oferta biura- aktualne opisy imprez zamieszczonej na stronie www.biznes-i-turystyka.net oraz w katalogach, ulotkach, plakatach .itp.

program - opis imprezy oraz usług wybranej przez podróżnego i stanowiącej przedmiot umowy zawierający informacje zgodnie z paragrafem 42 ustawy. Za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej.

ubezpieczenie KL i NNW obowiązkowe – pakiet usług ubezpieczeniowych dla klientów biura przygotowanych przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji A.S. z siedzibą w Warszawie 00-867 przy ul Chłodnej 51 potwierdzony umową generalną nr 136361 zobowiązująca do zawierania umów ubezpieczenia w związku z imprezami turystycznymi za granicą z dnia 05.09.2014 r określający warunki ubezpieczenia obowiązkowego dla uczestników imprez biura Koszty ubezpieczenia obowiązkowego zawsze są wliczone w cenę imprezy

Formularz SFI –standardowy formularz informacyjny będący załącznikiem 1 i 2 do ustawy, który należy przedłożyć podróżnikowi przed podpisaniem umowy

Główne właściwości oferowanej usługi turystycznej wymagane przez ustawę paragraf 40 informacje o Imprezie, których należy poinformować podróżnego przed podpisaniem umowy

Oferta biura i sposób przekazywania dokumentów i informacji

Oferta biura nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 K.C. Lecz są zaproszeniem do podpisania umowy. Dane zawarte w opisie imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 ustawy wymogu poinformowania podróżnego o zmianie.

Sposób przekazywania dokumentów i informacji

Biuro podróży i podróżny przekazują sobie wymagane ustawą i umową informacje i dokumenty za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika

Umowa i jej zawarcie

Integralną część umowy są następujące dokumenty:

1. Warunki uczestnictwa.
2. Program.
3. Warunki ubezpieczenia podróży.
4. Polityka prywatności- klauzula informacyjna RODO
5. Wewnętrzna procedura rozpatrywania żądań i skarg podróżnych związanych z realizacją imprezy.
6. Informacje celno-dewizowe, sanitarno epidemiologiczne i emigracyjne.

Dokumenty, o których mowa wyżej są dostępne na stronie WWW biura oraz w biurze podróży i u agentów

Umowa może być zawarta:

- A) Za pośrednictwem agenta w fizycznej obecności obu stron.
- B) Telefonicznie lub za pomocą elektronicznych środków łączności

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej, jeśli osoba małoletnia

wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie.

Zawarcie umowy następuje przez podpisanie druku „Umowa o świadczeniu usług turystycznych” przez uprawnionego przedstawiciela biura lub agenta i podróżnego. W przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną dopuszcza się umieszczenie w rubryce „czytelny podpis agenta” jego imię i nazwisko i unikalny indywidualny kod, który jest jednoznaczny z jego z podpisem. W przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną biuro i podróżujący uznają umowę za zawartą:

A) Otrzymańa przez biuro umowy podpisanej przez uczestnika drogą pocztową.

B) Otrzymańie skanu umowy zawierający podpis uczestnika otrzymanego przez biuro drogą elektroniczną

C) Zdjęcie umowy z podpisem uczestnika i przesłanego do biura drogą elektroniczną.

W przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną, podróżujący po jej zaakceptowaniu zobowiązany jest w ciągu 3 dni dostarczyć podpisany egzemplarz do biura w sposób powyżej opisany.

Po upływie tego terminu uważa się, że umowa nie została zawarta.

Uczestnik, którego podpis figuruje na umowie (pierwsza osoba wymieniona w umowie) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny imprezy za wszystkich uczestników wymienionych w umowie. Jest również odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym uczestnikom otrzymanych od biura podróży dokumentów dotyczących imprezy, a także za przekazywanie biurze podróży w imieniu tych uczestników informacji, dokumentów i oświadczeń związanych z imprezą.

Podczas zawierania umowy podróżny potwierdza, iż przed podpisaniem umowy udzielone mu zostały wymagane ustawą informacje za pośrednictwem odpowiedniego formularza SFI i został poinformowany o głównych właściwościach oferowanej usługi turystycznej.

Podczas zawierania umowy podróżny potwierdza, że otrzymał, zapoznał się i akceptuje dokumenty będące integralną częścią umowy

Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. Umowa o udział w imprezie turystycznej zawiera pełną treść uzgodnień pomiędzy Biurem a podróżnym w tym informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 ustawy

Cena imprezy i warunki płatności

Wszystkie ceny imprez są cenami umownymi. Cena imprezy jest kalkulowana na podstawie taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy składa się z dwóch składowych: kosztów imprezy oraz obowiązkowych kosztów imprezy płatnych podczas trwania imprezy (na miejscu). Cena imprezy nie obejmuje kosztów nieuwzględnionych w programie np. uzyskania dowodu osobistego, paszportu, wize, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, itp. a odpowiedzialność za ich uzyskanie i wynikające z tego koszty spoczywają na

podróżnym. Cena imprezy obejmuje wyłącznie koszty zawarte w programie w rubryce „cena zawiera”

Przedpłata na poczet ceny imprezy wynosi maksymalnie 30% ceny imprezy oraz dodatkowych świadczeń, jeśli występują i jej wysokość podana jest w umowie. Przedpłaty należy dokonać w biurze podróży lub u agenta bądź na wskazany przez biuro podróży lub agenta rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu podpisania umowy.

Pełną należność za imprezę, pomniejszoną o dokonane przedpłaty, należy wpłacić do biura podróży lub do agenta, bądź na wskazany przez biuro podróży lub agenta rachunek bankowy w 30 dniu liczącym od daty rozpoczęcia imprezy, brak wpłaty w/w terminie biuro może uznać za rozwiązanie umowy przez klienta. Podróżny zobowiązany jest w opisie przelewu podać imię i nazwisko lub imiona i nazwiska oraz nazwę imprezy i termin

Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez podróżnego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego na adres podróżnego podany na umowie.

Dokumenty Podróżne

Podróżny wyjeżdżający do strefy Schengen i do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport

Wymóg posiadania dokumentu tożsamości dotyczy też niemowląt i dzieci do lat 18. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym, dyplomatycznym lub paszportem innego kraju biuro podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną krajów tranzytowych i kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych.

Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez podróżnego podróży zagranicznej i udziału w imprezie podróżny jest obowiązany poinformować o tym biuro podróży.

Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w programie imprezy.

Rozpoczęcie imprezy, doba hotelowa

Biuro podróży informuje, że w programie imprezy, w której przewidziano transport lotniczy data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport chyba że program imprezy przewiduje dodatkowe świadczenia w tych dniach. Zwyczajowo doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe w hotelach i apartamentach, kończą się o godzinie. 10.00, a rozpoczynają się w godzinie. 14.00-15.00.chyba, że program imprezy mówi jednoznacznie o innych godzinach świadczeń noclegowych.

W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 10.00 w dniu wykwaterowania. Chyba że program imprezy mówi jednoznacznie o innych godzinach wykwaterowania

Zmiana warunków umowy- biuro

Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 10 oraz art. 50 ust. 1 ustawy - cena imprezy określona w umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 ustawy.

O wszystkich zmianach umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 45 ust. 1 pkt 2 ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron biuro podróży ma obowiązek powiadomić podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie. Podróżny ma obowiązek po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach umowy poinformować biuro podróży lub agenta na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od umowy. Podróżny, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

Zmiana warunków umowy -podróżny

Zmiana umowy z inicjatywy podróżnego może nastąpić złożeniu przez podróżnego oświadczenia na trwałym nośniku w biurze podróży, u agenta lub drogą elektroniczną.

Podróżny, który po uiszczeniu zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian umowy (np. w zakresie: terminu, miejsca docelowego, zakwaterowania, innych świadczeń), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

A) Przy zmianach, o których podróżny poinformuje biuro podróży do 40 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, biuro podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 250 zł od osoby.

B) W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym, pociągiem (informacja o charakterze transportu jest podawana w umowie) powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez biuro podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika.

C) Podróżnego zmieniającego termin wyjazdu, miejsce docelowe, zakwaterowanie, powyżej 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, obowiązują przy wyborze nowej imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji.

D), Jeśli zmiana warunków umowy nastąpi w terminie krótszym niż 40 dni przed rozpoczęciem na wniosek uczestnika, jest to równoznaczne z odstąpieniem przez podróżnego od umowy. Chyba, że strony postanowią inaczej.

Zmiana ceny imprezy- podwyższenie ceny i obniżenie ceny nie stanowiące podstaw do rozwiązania umowy z winy biura podróży

Zgodnie z art. 45 ustawy podwyższenie cen po podpisaniu umowy jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek: zmiany kosztów wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej. Zmiana ceny jest możliwa wyłącznie jeśli ulegną zmianie w /w składniki ceny imprezy od dnia podpisania umowy do 20 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy

Biuro każdorazowo przy zawieraniu umowy podaje kursy walut przyjęte do kalkulacji i procentowy przybliżony udział walut obcych w cenie imprezy.

Cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej i nie może być wyższa niż 8% ceny imprezy ukazanej w umowie. Biuro powiadamia podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

W analogiczny sposób i z analogicznych przyczyn klient może domagać się zwrotu części zapłaty z imprezę

Rozwiązanie umowy przez biuro podróży z powodu niewystarczającej ilości umów podpisanych na imprezę

Biuro podróży może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu podpisanej umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba zawartych umów jest mniejsza niż ustanowiona w umowie, a biuro podróży powiadomiło podróżnego o rozwiązaniu umowy nie później niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Biuro podróży informuje że może rozwiązać jednostronnie umowy z powodu niewystarczającej ilości uczestników

Alpy francuskie narty wszystkie terminy łącznie 40 uczestników w każdym terminie ,Andora narty 30 uczestników w każdym terminie , Wyprawa po zdrowie Kujalnik-Odessa 20 uczestników w każdym terminie Wyjazdy do krajów pozaeuropejskich z wyjątkiem Izraela 12 osób w każdym terminie, Ziemia święta-Izrael wszystkie terminy 40 uczestników każdym terminie, Islandia 12 uczestników ,kraje Europejskie wycieczki autokarowe 40 uczestników.

Przepisanie imprezy

Podróżny może bez zgody biura podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane przepisaniem imprezy, jest skuteczne wobec biura podróży, jeżeli podróżny zawiadomi biuro o przepisaniu imprezy na trwałym nośniku określonym w umowie w rozsądnym terminie.

Zawiadomienie złożone do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Jeżeli przepisanie imprezy będzie wiązać się dla biura podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty biuro podróży wykaże podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty.

Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez biuro podróży w wyniku przepisania imprezy podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

Odstąpienie podróżnika od umowy- koszty odstąpienia

Uczestnik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy

W momencie odstąpienia od umowy podróżnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz biura podróży opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez biuro podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 ustawy.

Biuro podróży ustala stałą opłatę manipulacyjną w wysokości 250 zł od osoby. Opłata ta jest naliczana do 40 dni włącznie liczonych od dnia rozpoczęcia imprezy

Na podstawie opracowanych kalkulacji w roku 2018-2019 poniesione koszty względem całkowitej wartości zawartej umowy – kształtują się następująco:

■ od 39 do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – do 20% ceny imprezy,

■ od 30 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – do 50% ceny imprezy,

■ od 20 do 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – do 60% ceny imprezy,

■ od 13 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – do 70% ceny imprezy,

■ od 7 do 2 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – do 80% ceny imprezy,

■ od 24 do 1 godziny przed terminem rozpoczęcia imprezy – do 90% ceny imprezy

Poniżej 1 godziny przed terminem rozpoczęcia imprezy do 100% ceny imprezy

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów biuro podróży może przystąpić po rozliczeniu kosztów imprezy, z której podróżnik nie skorzystał. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym, pociągiem powyższe warunki rezygnacji nie obowiązują. Koszty rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika.

Biuro podróży w terminie do 15 dni od rozwiązania umowy dokona zwrotu podróżnemu zapłaconej kwoty za imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od umowy, która zostanie wliczona zgodnie z zasadą, że koszty rezygnacji podróżnika są wyłącznie nieodwracalnymi kosztami poniesionymi przez biuro i nie zawierają ukrytych zysków. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia podróżnikowi części opłaty – biuro podróży niezwłocznie zwróci podróżnikowi należną kwotę.

Postanowienia powyższe nie mają zastosowania w przypadku, gdy ustawa mówi, iż odstąpienie przez podróżnego od umowy lub jej rozwiązanie przez podróżnego następuje bez opłaty.

Ubezpieczenie KL i NNW obowiązkowe oraz dodatkowe ubezpieczenia podrózne

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia podróżników na imprezach zagranicznych w zakresie, KL/NNW oraz dobrowolnych ubezpieczeń dodatkowych (np. ubezpieczenie choroby przewlekłej ubezpieczenie od kosztów rezygnacji) także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w warunkach ubezpieczenia na stronie biur podróży www.biznes-i-turystyka.net Koszty ubezpieczenia obowiązkowego zawsze są wliczone w cenę imprezy

Realizacja umowy i odpowiedzialność biura z tytułu realizacji umowy

W sprawach związanych z imprezą podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem imprezy bezpośrednio z biurem podróży a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem agenta – z tym agentem, zaś w momencie rozpoczęcia imprezy - z pilotem lub rezydentem, którego numer telefonu i adres poczty elektronicznej został zawarty w umowie lub zostanie

przekazany uczestnikowi na uzgodnionym trwałym nośniku najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Biuro podróży jest odpowiedzialne za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 ustawy. Zgodnie z art. 48 pkt. 2.

Uczestnik ma obowiązek poinformować biuro podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.

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

Odpowiedzialność biura podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą określają przepisy art.50 ustawy. Odpowiedzialność biura oraz agenta za błędy w rezerwacji określa art. 53 ustawy.

Zgodnie z art. 50 ust. pkt. 3 ustawy biuro podróży może nie uznać zgłoszonej przez uczestnika niezgodności z umową zawartą pomiędzy biurem a uczestnikiem.

W przypadkach innych, niż określone w ust. 5, w Na podstawie art.50, pkt. 6 biuro ogranicza odszkodowanie do maksimum trzykrotności ceny imprezy względem każdego podróżnego, o ile to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

Obowiązek udzielenia podróżnemu pomocy przez biuro który znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności

W przypadku, gdy podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt. 15 ustawy. Biuro podróży udziela podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 ustawy. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, biuro podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy.

Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.

Biuro podróży nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

Odpowiedzialność podróżnego

Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność za posiadanie niezbędnych dokumentów, zaświadczeń i pozwoleń, niezbędnych do uczestniczenia w imprezie,

a w szczególności osobistych dokumentów podróжных spełniający wymagania odpowiednich służb państwowych (dowód osobisty, paszport, wiza, zezwolenia emigracyjne które niezbędnych przy realizacji imprezy.

Podróżny jest zobowiązany do pokrycia kosztów strat i zniszczeń powstałych z jego winy w trakcie trwania imprezy. Za szkody wyrządzone podczas imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

Podróżny ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie przepisów celno-dewizowych

Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem, pociągiem lub innym przewidzianym środkiem transportu osobowego i bagażowego.

Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu samolotem znajdują się na stronie biura w zakładce „linie lotnicze”.

Odpowiedzialność linii lotniczej

Przewozy lotnicze pasażerów i bagażu regulują Porozumienie Montrealskie z 1999 r. i Konwencja Warszawska. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub spłodowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”. Szczegółowe informacje zawarte są w zakładce linie lotnicze na stronie WWW biura

Wewnętrzna procedura rozpatrywania wiadomości, żądań i skarg podróжного związanych z realizacją imprezy organizowanej przez biuro

A). Jeżeli w trakcie imprezy podróżny stwierdził niezgodności w wykonywaniu umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym biuro podróży lub jego przedstawiciela w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróжного niezwłocznie, tak, aby biuro podróży mogło jak najszybciej interweniować i zapobiec niezgodnościom w trybie pilnym.

B). Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróжного, imprezy, w której brał udział, przedmiot skargi, wskazanie oraz określenie żądań.

Skarga powinna być złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy, do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, biuro podróży może uznać ją za bezskuteczną.

C). Skarga związana z niezgodnością w wykonywaniu umowy powinna być kierowana do biura podróży na adres; 32-823 Szczepanów ul. Łukowa 13, Biznes i Turystyka sp. z o.o. Lub na adres mailowy biznes.turystyka@op.pl. lub do agenta za pośrednictwem, którego umowa została zawarta.

D). Agent, oraz przedstawiciel biura (pilot) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń podróжного związanych z niezgodności z umową

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróжному w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi.

4. O ile obowiązek taki nie wynika z obowiązujących przepisów prawa, biuro nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez obowiązujące przepisy prawa, biuro informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie (ul. Ujastek 1 (budynek "S"), 31 – 752 KRAKÓW, e-mail: sekretariat@krakow.wiih.gov.pl. a informacje dotyczące postępowań udostępnione są na stronie internetowej <http://www.krakow.wiih.gov.pl/>.

Podróżny ma również możliwość do złożenia skargi za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdującą się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a biurem zwracając się do powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) W przypadku nierozwiązania sporu – skarga będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd.

Zabezpieczenia finansowe biura na wypadek jego niewypłacalności

Biuro podróży oświadcza że posiada wymagane ustawą zabezpieczenia finansowe na wypadek niewypłacalności w postaci:

Gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.z siedzibą w Warszawie 00-867 przy ul . Chłodnej 51 o sumie gwarancyjnej 208 505,00 zł

Ważnej od 5.09 do 04.09.2019 (skan certyfikatu został umieszczony na stronie WWW biura w zakładce certyfikat gwarancji ubezpieczeniowej).

Zgodnie z ustawą odprowadza składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny prowadzony przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny Płocka 9/11, 01-231 Warszawa mail tfg@ufg.pl +48 22 53 96 100

Wysokość składki na 1 uczestnika imprezy wynosi od 12 zł/osoba i zależy od typu imprezy. Składka ta jest zawsze wliczana w cenę imprezy. Wyplata środków z gwarancji następuje.

W zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju uczestników imprezy przez Małopolski Urząd Marszałkowski

W zakresie zwrotu części lub całości wpłat wniesionych tytułem podpisania umowy pomiędzy biurem a uczestnikiem przez TFG prowadzony przez

Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny Płocka 9/11,
01-231 Warszawa mail tfg@ufg tel +48 22 53 96 100

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, zawarte w ustawie O prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683)