

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO TURYSTYKI BIAL-TUR Sp. z o.o.

I. ZASADY OGÓLNE

1. Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu i na stronie internetowej (w rozumieniu Ustawy o Usługach Turystycznych ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej „Ustawa”), jest Biuro Turystyki BIAL-TUR Sp. z o.o z siedzibą w Białymstoku, ul. Adama Mickiewicza 27/83, NIP 5420206952, REGON 00234791, KRS 0000165673, zwany dalej Organizatorem.

2. Prawa i obowiązki Podróżnego (dalej „Podróżny”) określają m.in. wydane w oparciu o art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami) oraz ustawa z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej „Ustawa”), niniejsze „Warunki Imprez Turystycznych”

3. Ilekroć w treści warunków uczestnictwa mowa jest o:

a/ Organizatorze – należy przez to rozumieć Biuro Turystyki BIAL-TUR Sp. z o.o.,

b/ Imprezie – należy przez to rozumieć – każdą imprezę turystyczną organizowaną przez Organizatora,

c/ Podróżnym – należy przez to rozumieć, każdą osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o udziale w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Turystyki BIAL-TUR Sp. z o.o. na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby.

d/ katalogu – należy przez to rozumieć katalogi letnie i zimowe, programy ramowe, programy na stronie internetowej,

e/ siłę wyższej – każde zjawisko zewnętrzne, nieuchronne, którego nie można było przewidzieć, ani mu się przeciwstawić o charakterze pogodowym, faktycznym, politycznym, prawnym i administracyjnym, które pozostają poza kontrolą Stron Umowy.

II ZAWARCIE UMOWY

1. Podróżny i Organizator zawierają umowę dotyczącą zorganizowania przez Organizatora Imprezy (dalej „Umowa”). Podróżny zawierając umowę zobowiązany jest podać następujące dane Podróżnego: imię/imiona, nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, pod którym Podróżny będzie dostępny przed rozpoczęciem i podczas trwania Imprezy, adres email, a w przypadku gdy Impreza będzie realizowana samolotami rejsowymi serię, numer oraz datę ważności paszportu. Podanie błędnych lub niepełnych danych osobowych może skutkować dodatkowymi kosztami. Organizator oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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.

2. Przed zawarciem umowy o udziale w imprezie organizowanej przez Organizatora, Podróżny winien zapoznać się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa, Warunkami Ubezpieczenia oraz ramowym programem imprezy. Dokumenty, o których mowa stanowią integralną część Umowy,

3. Osoba, która podpise Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji Podróżnych, przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymywania warunków Umowy przez tychże Podróżnych. W przypadku osób nieletnich Umowę podpisują rodzice lub opiekunowie prawni. Jeśli Podróżny zawiera umowę w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada on ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działania bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność. Każde nieuprawnione działanie tego rodzaju będzie zgłaszane odpowiednim organom ścigania. Dane Podróżnego (nazwisko, imię, data urodzenia) wpisane w Umowie muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym. W przypadku niezgodności w tym zakresie, Podróżny zobowiązany będzie do poniesienia wszelkich kosztów wynikłych z podania błędnych danych osób na rzecz i w imieniu których podpisał Umowę

4. Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane przez Podróżnego / lub osoby w imieniu których zawarł Umowę/samodzielnie lub za pośrednictwem innych podmiotów niż Organizator lub jego lokalny przedstawiciel, są traktowane jako świadczenia obce i nie są objęte postanowieniami Umowy.

5. Zamówienia zbiorowe w imieniu grup zorganizowanych podpisują osoby do tego upoważnione.

6. Warunkiem zgłoszenia na listę uczestników (stałą lub rezerwową) jest dokonanie wpłaty pierwszej raty w wysokości minimum 30% ceny imprezy (jeśli zapis w programie nie stanowi inaczej) oraz złożenia u Organizatora lub u Agenta wypełnionego zgłoszenia w imprezie (jeżeli Podróżny jest niepełnoletni, zgłoszenie musi być podpisane przez ustawowego opiekuna).

7. **Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016 roku, zwanego w dalszej części Rozporządzeniem, w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz krajowymi aktami prawnymi w tym zakresie.**

Administratorem podanych danych osobowych jest Biuro Turystyki BIAL-TUR Sp. z o.o. z siedzibą w

Białymstoku 15-213, ul. A. Mickiewicza 27/83. Podane dane są zbierane w celu realizacji imprezy Turystycznej.

Dane osobowe będą udostępniane odbiorcom danych tylko i wyłącznie w celu i dla potrzeb realizacji imprezy.

Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawienia. Podanie danych osobowych jest dobrowolne.

III WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Podróżny zobowiązany jest do:

a) wpłaty zaliczki w wysokości 30% ceny Imprezy, w terminie do 3 dni liczonych od momentu zawarcia Umowy, b) dopłaty do 100% ceny Imprezy w terminie 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

2. Jeżeli Umowa zostaje zawarta na 30 lub mniej dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy, Podróżny zobowiązany jest do:

a) zapłaty 100% ceny Imprezy w momencie zawarcia Umowy.

3. W przypadku nieuiszczenia przez Podróżnego którejkolwiek płatności składającej się na cenę Imprezy w terminach, określonych w Warunkach Uczestnictwa, Organizator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Organizator jest uprawniony do pobrania od Podróżnego rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizator.

4. Na prośbę Podróżnego, Organizator może wyznaczyć inne terminy płatności niż podane w punkcie 1a, b i 2a

5. Terminy i raty płatności przy Umowach zawieranych z grupami zorganizowanymi, są ustalane indywidualnie dla każdej z grup i są zapisane w Umowach Grupowych.

6. Podróżny zobowiązany jest dokonać wpłaty na jeden z poniższych rachunków

a/ Bank PEKAO S.A. 32 1240 1154 1111 0000 2148 5046

wpłaty w PLN

b/ Bank PEKAO S.A. PL 59 1240 1154 1978 0010 1740

9565 BIC PKOPPLPW wpłaty w Euro

c/ bezpośrednio w kasie Organizatora albo Agenta,

zgodnie z obowiązującym prawem zgodnie art.11 ust 3b

ustawy z dnia 11 marca 2004 o podatku od towarów i

usług / dz. U z 2011 Nr 177 poz.1054 z późniejszymi

zmianami/ oraz Rozporządzeniem Ministra Finansów z

dnia 14 marca 2013 r.

7. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone

przez wpłacającego.

8. Po sprzedaniu wszystkich wolnych miejsc w danej

imprezie Organizator przyjmuje zgłoszenia

zainteresowanych na listę rezerwową. Udział tych osób w

imprezie może nastąpić tylko w przypadku zwolnienia się

miejsc na liście stałej. Uczestnicy przyjęci na listę

rezerwową mają obowiązek uzupełnienia wpłaty w ciągu

24 godz. po otrzymaniu z Biura zawiadomienia o

przeniesieniu na listę stałą.

IV. REALIZACJA UMOWY

1. Celem realizacji umowy jest przeprowadzenie imprezy

turystycznej zgodnie z programem imprezy oraz

zapewnienie zawartych w programie świadczeń w sposób

solidny i rzetelny.

2. Podróżny winien posiadać na miejscu zbiórki aktualnie

obowiązujące dokumenty uprawniające do przekroczenia

granic krajów objętych programem imprezy. Osoba

legitymująca się obcym paszportem wszelkie niezbędne

informacje o wymaganych dokumentach, te dokumenty

oraz wizy winna uzyskać we własnym zakresie.

3. Podróżny ma obowiązek poinformowania Organizatora o

zmianie nazwiska, adresu, paszportu. Informacje te

muszą być przekazane do Organizatora w takim terminie

przed datą rozpoczęcia imprezy, by możliwe było

załatwienie niezbędnych formalności związanych z

realizacją imprezy.

4. Pilot/rezydent Organizatora lub kontrahent zapewnia

Podróżnemu przebieg imprezy zgodnie z programem, dba

o jakości świadczeń, przyjmuje od Podróżnego reklamacje

i usua ich przyczyny - a jeżeli reklamacja jest złożona na

piśmie także potwierdza jej przyjęcie.

5. Podróżni odpowiadają za wyrządzone przez siebie

szkody materialne. Za szkody spowodowane przez osoby

nieletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

6. Organizator odpowiada za niewykonanie lub

nienależyte wykonanie warunków umowy, chyba że

niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest

spowodowane wyłącznie: zagrożeniem bezpieczeństwa lub

życia wynikającym z siły wyższej, działaniem lub

zaniechaniem Podróżnego, działaniem lub zaniechaniem

osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług

przewidzianych w programie jeśli tych działań lub

zaniechań nie można było uniknąć.

7. Podróżny zostanie objęty opieką w przypadku zdarzeń

nagłych i także niezawinionych przez Organizatora.

8. Jeśli w czasie trwania imprezy – Podróżny z własnej

woli rezygnuje z całości lub części świadczeń, Organizator

obciąża go realnie poniesionymi kosztami

niewykorzystanych świadczeń.

9. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy

jeśli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z

niezależnych od Organizatora powodów: decyzje władz

państwowych, działanie siły wyższej lub jeśli liczba

Podróżnych nie osiągnie na 7 dni przed jej rozpoczęciem,

zakładanego minimum (grupy autokarowe 30 osób).

Podróżny ma prawo według swego wyboru:

a/ uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie, b/ ządać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych środków.

V. ZMIANA ŚWIADCZEŃ I CENY.

1. W przypadku zmiany kursów walut, podwyżki kosztów transportu, cel, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniskowych, Organizator może podwyższyć cenę imprezy. Zmiana ceny może prowadzić także do jej obniżenia. W przypadku gdy podwyższenie ceny przekroczy 8 % całkowitej ceny Imprezy, Podróżny jest uprawniony do przyjęcia proponowanych zmian, albo odstąpienia od Umowy bez uiszczania kosztów, albo do skorzystania z Imprezy zastępczej, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować Podróżnemu. Niezależnie od powyższego w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może ulec zmianie.

2. Organizator jest zobowiązany do poinformowania Podróżnego na trwałym nośniku o wszelkich zmianach, ceny oraz nieznaczących warunków umowy o udział w imprezie, w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku. Podróżny w ciągu kolejnych 7 dni zobowiązany jest poinformować na trwałym nośniku Organizatora, czy przyjmuje zmianę Umowy lub czy odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat lub czy odstępuje od Umowy oraz przyjmuje Imprezę zastępczą, o ile była mu proponowana. Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynę odpowiedź Podróżnego, uznaje się, że Podróżny odstąpił od Umowy.

3. Podróżny może, bez zgody Organizatora, przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeśli osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy prawa i obowiązki. Opłata za zmianę każdego uczestnika stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora wynikających z tej zmiany. Podróżny zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty kosztów związanych z tą zmianą.

4. Przeniesienie uprawnień i obowiązków, o których mowa w ust. 3. Warunkiem Uczestnictwa, jest skuteczne, jeżeli Podróżny zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika Imprezy ponosi Podróżny. .

VI. CENA GWARANTOWANA

W przypadku wpłaty przez Uczestnika 100% ceny imprezy w momencie podpisania umowy pomiędzy Organizatorem a Podróżnym (niezależnie od terminu imprezy i terminu zawarcia umowy) Organizator gwarantuje pełną niezmiennosć ceny imprezy.

VII. UBEZPIECZENIE

1. Zgodnie z obowiązkami wynikającym z przepisów Ustawy zagwarantowane jest na rzecz Podróżnego podstawowe ubezpieczenie w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków. Wszyscy uczestnicy imprez zbiorowych (nie dotyczy to imprez z dojazdem własnym) są ubezpieczeni.

2. Każdy Uczestnik imprezy z dojazdem zorganizowanym jest ubezpieczony - posiada Ubezpieczenie Koszty Leczenia - na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (do wglądu w Biurze. Uczestnicy imprez z dojazdem własnym są zobligowani do wykupienia ww. ubezpieczenia we własnym zakresie.

3. Uczestnicy mogą również wykupić w Biurze, dodatkowo, dowolne ubezpieczenie od KRIT (kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej) oraz chorób przewlekłych. Cena ubezpieczenia jest każdorazowo wyliczana przez pracownika Biura. Zwrot kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej 100%, po dostarczeniu wszystkich niezbędnych dokumentów wg warunków wybranej firmy ubezpieczeniowej.

4. Ubezpieczenie KRIT można wykupić wg warunków danej firmy ubezpieczeniowej.

5. Biuro ma obowiązek udostępnienia klientowi OWU, z którym Klient ma obowiązek zapoznania się przed podpisaniem Umowy. Podpisanie Umowy Uczestnictwa w imprezie turystycznej jest jednoznaczne z akceptacją OWU.

6. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Uczestnika w biurze Ubezpieczyciela.

7. Każdy Uczestnik zawierający Umowę o udział w imprezie turystycznej, na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2016 r. poz. 187 i 1334 , dalej „Ustawa”), zniewolizowanych ustawą z dnia 22 lipca 2016 r. o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1334), jest zgłoszony do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego i zgodnie z art. 10f ust.1 pkt 1 Ustawy składka na rzecz TFG jest należna z dniem zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych lub umowy w zakresie pośrednictwa na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych.

VIII. REZYGNACJA Z UDZIAŁU W IMPREZIE I POTRACENIA Z TYTUŁU REZYGNACJI

1. W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Podróżny może zrezygnować z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie woli o rezygnacji z Imprezy (dalej „Rezygnacja”) powinno być złożone w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku pod adresem: Biuro Turystyki BIAL-TUR Sp. z o.o. ul. A. Mickiewicza 27/83, 15-213 Białystok lub biuro@bialtur.pl lub u Agenta w punkcie sprzedaży, w którym została zawarta Umowa.

2. Wszelkie zmiany, ewentualna Rezygnacja z udziału w Imprezie czy odstąpienie od Umowy dokonywane są przez Podróżnego, który podpisał Umowę w imieniu własnym. W przypadku, gdy Podróżny ten reprezentuje innych uczestników, działa on w ich imieniu i na ich rzecz, ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych uczestników.

3. Jeżeli Podróżny nie rozpocznie Imprezy, rozwiąże Umowę lub złoży skuteczne oświadczenie o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwot stanowiących równowartość rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania Imprezy oraz pełnych kosztów ubezpieczenia, lecz nie więcej niż podane poniżej informacyjnie średnie koszty ukształtowane historycznie.

Z tytułu rezygnacji z Imprezy klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez organizatora kosztów. W przypadku imprez autokarowych ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń (względem całkowitej wartości zawartej umowy) kształtują się następująco:

- do 50 dni przed dniem wyjazdu - do 10 % ceny imprezy,
- od 49 do 31 dni przed dniem wyjazdu - do 30 % ceny imprezy,
- od 30 do 14 dni przed dniem wyjazdu - do 60 % ceny imprezy,
- od 13 dni przed dniem wyjazdu lub później - do 90 % ceny imprezy.

4. W przypadku Imprezy realizowanej samolotem rejsowym / liniowym (nie czarterowym) - koszty rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika oraz hotel.

5. W przypadku imprez autokarowych i z dojazdem własnym przed potwierdzeniem Rezygnacji Podróżny zobowiązany jest skontaktować się z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

6. Na pisemne życzenie Podróżnego Organizator przedstawi zestawienie rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z nierozpoczęciem Imprezy, rozwiązaniem Umowy lub złożeniem skutecznego oświadczenia o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, w ciągu 30 dni od zakończenia Imprezy, z której Podróżny zrezygnował, lub 30 dni od wpłynięcia prośby, jeżeli ta wpłynie w terminie późniejszym.

7. Podróżnemu przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie Organizatora. Należą do nich:

a/ zmiana istotnych warunków umowy (cena, termin, trasa wycieczki). Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie, po otrzymaniu od Organizatora pisemnego zawiadomienia, powiadomić Organizator o rezygnacji z uczestnictwa w imprezie lub zgodzie i akceptacji zmienionych istotnych warunków,

b/ odwołania imprezy zgodnie z pkt. IV p.9.

8. Organizator ma prawo naliczenia Podróżnemu kosztów, jeżeli Podróżny nie zgłosi rezygnacji z udziału w imprezie zgodnie z punktem VIII 1 i nie weźmie udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, jak np.:

a/ odmowa wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (paszport lub wiza, ew. zaświadczenie o szczepieniu itp.)

b/ nieprzybycie na miejsce zbiórki (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu),

c/ niezgłoszenie się do pilota/rezydenta Organizatora, kontrahenta lub w miejscu realizacji świadczeń (przy wyjeździe własnym środkiem transportu).

9. W przypadku gdy Podróżny nie może stawić się na lotnisku lub w miejscu zbiórki przed rozpoczęciem Imprezy lub nie może rozpocząć podróży z winy nieleżącej po stronie Organizatora, powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, że dotrże do miejsca docelowego pobytu w trakcie trwania Imprezy we własnym zakresie i na własny koszt i będzie uczestniczył w Imprezie na nowo określonych zasadach. W takim przypadku Podróżny ponosi koszt zakupu nowego biletu /samolot, autokar, prom/ oraz wszelkie inne koszty związane z dotarciem do miejsca docelowego pobytu. Podróżnemu nie przysługuje zwrot za rzeczywiście poniesione przez Organizatora koszty związane z realizacją Umowy, w szczególności za niewykorzystane, a opłacone przez Organizatora bilety lotnicze, promowe, doby hotelowe, transfery, ubezpieczenie, bilety na koncerty, spektakle.. **Uwaga:** W przypadku lotów samolotem rejsowym w sytuacji nierozpoczęcia podróży bilet lotniczy zostaje anulowany w obie strony.

10. Podróżny może odstąpić od Umowy o udział w Imprezie przed jej rozpoczęciem bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewoźnik podróży do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłączenie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

IX. BAGAŻ

Limit bagażu uczestnika na wszystkie wyjazdy lotnicze i autokarowe: 1 sztuka bagażu podręcznego do 8 kg oraz bagaż główny o wadze 20 – 23 kg (w zależności od linii lotniczych) lub do 20 kg (wyjazdy autokarowe). Ponieważ maksymalny udźwign autokaru jest ściśle określony prawem transportowym, Organizator lub przewoźnik ma prawo odmowy zabrania bagażu przekraczającego ten limit. W przypadku nadbagażu Podróżny ma obowiązek dopłaty wg stawek przewoźnika.

X. REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie.

2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług objętych Umową o udział w Imprezie, jeżeli wynika to z:

a) winy Podróżnego lub

b) winy osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli nie dało się tego przewidzieć lub uniknąć lub

c) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, których nie dało się przewidzieć

3. Jeżeli w trakcie Imprezy Podróżny stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym na trwałym nośniku wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora/ pilota, rezydenta, kontrahenta/ w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.

4. Jeżeli Podróżny składa reklamację po zakończeniu Imprezy, powinien skutecznie doręczyć ją w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku wyłącznie pod adres: BT BIAL-TUR Sp. z o.o. ul. A. Mickiewicza 27/83, 15-213 Białystok lub biuro@bialtur.pl lub punkcie sprzedaży, w którym została zawarta Umowa w terminie do 45 dni od daty zakończenia Imprezy. Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do Organizatora lub punktu sprzedaży, w którym została zawarta Umowa.

5. Organizator ustosunkuje się do reklamacji na trwałym nośniku w terminie 45 dni od zakończenia Imprezy, a w przypadku gdy reklamacja zgłoszona została po zakończeniu Imprezy, w terminie 45 dni od jej złożenia. Reklamacje złożone z uchybieniem wskazanego terminu nie będą rozpatrywane. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator uzasadni przyczynę odmowy.

6. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach. Organizator turystyki ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróźnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie o udział w Imprezie, przez okres do 3 nocy.

7. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Podróżnego. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

8. Podróżny zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie.

9. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i 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) może złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).

XI. INFORMACJE KOŃCOWE

1. Datą zawarcia umowy jest data podpisania jej przez obie strony.

2. Powyższe warunki są zgodne z ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r.

3. Wszelkie spory mogące wyniknąć z realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwe sądy powszechne. W sprawach nienormowanych powyższymi warunkami mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

4. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Podróżnych do Organizatora, Organizator informuje, iż odprowadza składki w należytą wysokość do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego

5. Organizator oświadcza, iż dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Podróżnego do Organizatora, Organizator zawarł umowę gwarancji ubezpieczeniowej („Gwarancja”) z Ubezpieczycielem WIENER TU S.A. Vienna Insurance Group.

6. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat o numerze COR451569.

7. Organizator informuje Podróżnego wyjeżdżającego za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrez_enia/. Podróżny podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.

8. Organizator informuje Podróżnego wyjeżdżającego za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego <http://www.gis.gov.pl/dep/?lang=pl&dep=13&id=46>.

Podróżny podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.

9. Organizator przed zawarciem Umowy, przedstawia Podróżnemu do zapoznania się i podpisania Standardowy Formularz Informacyjny do Umów o udział w Imprezach Turystycznych, stanowiący nierozłączną część Ogólnych warunków Uczestnictwa.

.....
Data i podpis Podróżnego

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI NIE JEST MOŻLIWE

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.

BT BIAL-TUR Sp. z o.o. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, BT BIAL-TUR Sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby BT BIAL-TUR Sp. z o.o. stało się niewypłacalne.

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, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni 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 Organizator odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej 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 za 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, 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.

– 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.

BT BIAL-TUR Sp. z o.o. wykupiło w Wiener Vienna Insurance Group z siedzibą przy ul. Chłodnej 51 w Warszawie (telefon kontaktowy +48 22 469 69 69 zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Marszałek Województwa Podlaskiego, Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego w Białymstoku, ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, 15-888 Białystok), telefon kontaktowy: +48 85 66 54 485), jeżeli z powodu niewypłacalności BT BIAL-TUR Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Strona internetowa, na której można znaleźć dyrektywę (UE) 2015/2302 przetransponowaną do prawa krajowego

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>

.....
(Data i podpis Podróżnego)