

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

### § 1 Postanowienia ogólne.

1. Ustala się ogólne warunki uczestnictwa we wszystkich imprezach turystycznych zorganizowanych przez Organizatora Turystyki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. Nr 55 , poz. 578, z późn. zm.).
2. Organizatorem Turystyki zwanym dalej „Organizatorem” jest Internetowe Biuro Podróży „KARPATIA” s.c. Renata Konar Renata Kulińska, z siedzibą w Nowym Sączu, ul. Barlickiego 15, posiadające Zezwolenie Wojewody Małopolskiego Nr D/312/01/13/2004.
3. Ogólne warunki uczestnictwa określają prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych zwanych w dalszej treści „Klientami” oraz Organizatora.

### § 2 Zawarcie umowy.

1. Zawarcie umowy z Klientem następuje w formie pisemnej po zapoznaniu się przez niego z ofertą Organizatora, warunkami umowy i uczestnictwa oraz wpłaceniu zaliczki w wysokości nie mniej niż 40% ceny imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie. Niniejsze warunki uczestnictwa zostaną doręczone klientowi przy zawarciu umowy.
2. Umowa z osobą niepełnoletnią zawierana jest przez jej przedstawicieli ustawowych.
3. Organizator, proponując Klientowi imprezę turystyczną, udostępnia Klientowi odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, które zawierają:
  - a) cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia,
  - b) miejsce pobytu,
  - c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
  - d) ilość i rodzaj posiłków,
  - e) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny,W przypadku imprez z dojazdem zorganizowanym dodatkowo:
  - f) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu,
  - g) program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
  - h) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja imprezy turystycznej lub usługi turystycznej uzależniona jest od liczby zgłoszeń,
4. Organizator przed zawarciem umowy podaje Klientowi:
  - a). ogólne informacje o obowiązujących w kraju/krajach pobytu przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wize oraz o wymogach sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
  - b). informacje o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia,
  - c). informacje o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.
5. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, podaje Klientowi:
  - 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). planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów (dotyczy imprez z dojazdem zorganizowanym).Powyższe informacje podawane są Klientowi na piśmie.
6. Organizator ma obowiązek udzielenia Klientowi dodatkowych informacji na piśmie dotyczących imprezy turystycznej w zakresie wskazanym w art. 12, 13 i 14 ustawy o usługach turystycznych, o ile nie zostały one zawarte w postanowieniach niniejszych warunków uczestnictwa, wzorcu umowy, ofercie, katalogu, ulotce lub folderze, itp., a stanowią one element świadczeń w trakcie imprezy turystycznej.
7. Obowiązek udzielenia Klientowi informacji wskazanych w pkt 4-6 nie zwalnia Organizatora od obowiązku opieki nad Klientem w trakcie imprezy turystycznej.

### § 3 Warunki płatności.

1. Ceny usług i świadczeń dla klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. Miejscem spełnienia świadczenia pieniężnego przez Klienta wynikającego z zawartej umowy jest wskazany przez Organizatora rachunek bankowy lub **kasa agenta (biura podróży)** dokonującego sprzedaży danej imprezy turystycznej.
3. Cała należność za imprezę turystyczną winna zostać wpłacona przez Klienta w terminie co najmniej 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, chyba że strony w umowie zastrzegą inny termin płatności.

### § 4 Przeniesienie przez Klienta przysługujących mu uprawnień na rzecz osoby trzeciej.

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu prawa z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 1 jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na co najmniej 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej określonym w umowie.
3. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

### § 5 Zmiana świadczeń, świadczenia zastępcze.

1. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy z Klientem - Organizator w ciągu trzech dni od ich wystąpienia powiadomi o tym Klienta na piśmie lub w inny skuteczny sposób. W takiej sytuacji Klient powinien w ciągu 3 dni od powiadomienia poinformować Organizatora na piśmie czy:
  - a). przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
  - b). odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów i opłat.
2. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 1, odstępuje od umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie turystycznej-zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę turystyczną o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
3. W przypadkach określonych w pkt. 3 Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu siły wyższej bądź zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a Organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie na co najmniej 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej.
4. Organizator, jeżeli w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy turystycznej, jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.
5. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 4, jest niemożliwe albo Klient nie wyraził zgody i odstąpił od umowy, Organizator jest obowiązany zapewnić mu możliwość powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub innego uzgodnionego miejsca.
6. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt. 5, Klient nie ponosi żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, Klient może dochodzić naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.
7. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt. 4, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowane wyłącznie:
  - a). działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
  - b). siłą wyższą.

### § 6 Zmiana cen.

1. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:
  - a). wzrostu kosztów transportu,
  - b). wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursu walut.
2. O wzroście ceny imprezy turystycznej Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej przez Organizatora na co najmniej 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej
3. Na Kliencie spoczywa obowiązek poinformowania Organizatora na piśmie w ciągu trzech dni od daty otrzymania powiadomienia, o zaakceptowaniu nowych warunków umowy lub odstąpieniu od umowy

za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

## § 7 Prawa Klienta.

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie (katalogu) stanowiącej integralną część umowy.
2. Niewykorzystanie w trakcie trwania imprezy turystycznej przez Klienta wszystkich świadczeń (z przyczyn leżących po stronie Klienta) nie uprawniają do zwrotu zapłaconej należności.
3. Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora, a na Organizatorze spoczywa obowiązek realizacji tego uprawnienia.
4. Klient zostanie również objęty opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i niezawinionych przez Organizatora.

## § 8 Obowiązki Klienta.

1. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy turystycznej oraz do przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych przez Organizatora (dotyczy imprez z dojazdem zorganizowanym).
2. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszportu, wizy i innych wymaganych, o których obowiązku posiadania Klient został poinformowany) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych oraz innych norm prawa obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
3. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych, itp.).
4. W razie rażącego, uporczywego naruszenia przez Klienta warunków umowy, warunków uczestnictwa zagrażającego zdrowiu, życiu i interesom innych Klientów oraz realizacji programu imprezy turystycznej, Organizator może rozwiązać z Klientem umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku wszelkie koszty związane z dalszym pobytom i powrotem obciążają Klienta.

## § 9 Ubezpieczenia.

1. Organizator zawarł umowę ubezpieczenia na rzecz Klientów z Towarzystwem Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA.
2. Organizator wyda na piśmie Klientowi (na jego życzenie) wpłacającemu należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10% należności za imprezę, pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji w formie umowy ubezpieczenia na rzecz Klientów, ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji.
3. Wszyscy uczestnicy imprezy turystycznej - w przypadku imprez turystycznych za granicą - są ubezpieczeni w zakresie: NWI trwały uszczerbek do kwoty 7.000 zł, NWS śmierć do kwoty 3.500 zł, kosztów leczenia do kwoty 10.000 Euro, kosztów ratownictwa do kwoty 5.000 Euro, od utraty bagażu do kwoty 800 zł.
4. Od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej przez klienta w okresach wskazanych w § 12, klient winien ubezpieczyć się indywidualnie, pod rygorem poniesienia pełnej opłaty za imprezę, z zastrzeżeniem warunków określonych w § 12 niniejszych warunków uczestnictwa.
5. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia dokonanego przez Organizatora każdy Klient winien się zapoznać przed rozpoczęciem imprezy w biurze Organizatora.

## § 10 Reklamacje.

1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez Organizatora lub osobę z nim współpracującą Klientowi przysługuje prawo do reklamacji.
2. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora lub jego Przedstawiciela w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.
3. Reklamację w formie pisemnej Klient winien złożyć najpierw u przedstawiciela Organizatora, a następnie – z chwilą braku jej pozytywnego załatwienia na miejscu – również w formie pisemnej skierować do Organizatora, w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej - pod rygorem utraty prawa do rozpatrzenia reklamacji (decyduje data wpływu pisma do Organizatora),
4. Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, a w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w terminie 30 dni od złożenia reklamacji.

## § 11 Odpowiedzialność Organizatora.

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie :
  - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo,
  - c) siłą wyższą.
2. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości rzeczywistej szkody poniesionej przez Klienta.

## § 12 Rezygnacja z imprezy (odstąpienie od umowy).

1. Rezygnacja (odstąpienie od umowy) lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Klienta, z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w §4 i §5, wymaga pisemnego oświadczenia Klienta
2. W sytuacjach, o których mowa w pkt.1, Organizator, z uwagi na poniesione koszty, zastrzega sobie prawo dochodzenia od Klienta **odstępnego przewidzianego w art. 396 kodeksu cywilnego na zasadach określonych w pkt. 3.**
3. Organizator, w razie rezygnacji z udziału w imprezie (odstąpienia od umowy) przez Klienta, **zastrzega sobie prawo do pobrania od Klienta odstępnego z tytułu poniesionych kosztów, w wysokości do:**
  - a.) 15% ceny imprezy jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - b.) 40% ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 30 a 21 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy
  - c.) 60% ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 21 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy
  - d.) do 90% ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła pomiędzy 7 a 1 dniem przed rozpoczęciem imprezy oraz w dniu rozpoczęcia imprezy, chyba że klient wskaże osoby (-e) zobowiązujące się wstąpić w prawa i obowiązki Klienta, z zastrzeżeniem §4, - jednak nie więcej niż poniesione faktycznie przez Organizatora koszty związane z przygotowaniem uczestnictwa Klienta w imprezie i jego rezygnacją z imprezy.
4. IBP "Karpatia", na żądanie klienta, któremu dokonano potrąceń z tytułu rezygnacji z imprezy, przedstawi indywidualne wyliczenie faktycznie poniesionych przez IBP "Karpatia" kosztów, o których mowa w pkt 3.
5. Klient może wykupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy (3 % całkowitej ceny imprezy) na warunkach ubezpieczyciela (Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.). Zawarcie tego ubezpieczenia (równocześnie z zapłatą należności za imprezę) może nastąpić przy podpisaniu Umowy-Zgłoszenia lub najpóźniej w dniu następnym.

## § 13 Postanowienia końcowe.

1. W zakresie nieuregulowanym w umowie i ogólnych warunkach uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy o usługach turystycznych, kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
2. Wszelkie spory pomiędzy Organizatorem a Klientem w sprawach zawartej między nimi umowy są rozstrzygane przez właściwy Sąd.