

Warunki umów o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży PANTUR
ul. 3 Maja 20/1, 40-096 Katowice, nr zezwolenia 252 w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników
Turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Śląskiego

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Ilekroć w niniejszych Warunkach umów mowa o:

- 1. Organizatorze turystyki lub Organizatorze** należy przez to rozumieć BIURO PODRÓŻY PANTUR ul. 3 Maja 20/1, 40-096 Katowice, wpisane do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych przez Marszałka Województwa Śląskiego pod nr 252 posiadające Certyfikat Gwarancji Ubezpieczeniowej udzielony przez T. U. i R. S.A. AXA.
- 2. Kliencie** należy przez to rozumieć osobę, która zamierza zawrzeć lub zawarła z organizatorem umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową;
- 3. Imprezie turystycznej** należy przez to rozumieć co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu.

II. ZAWARCIE UMOWY

- Niniejsze warunki umów oraz ramowy program imprezy stanowią integralną część umowy - zgłoszenia o udział w imprezach organizowanych przez B.P PANTUR.
- Klient podpisując umowę z Organizatorem potwierdza, że zapoznał się i akceptuje jej warunki.
- Podpisując umowę zgłoszenie, Klient oświadcza, że w oparciu o przedstawioną ofertę zapoznał się z pełnym zakresem świadczeń, programem, warunkami ubezpieczenia i ceną imprezy turystycznej.
- Umowa zostaje zawarta w momencie jej podpisania przez Klienta i Organizatora lub upoważnione przez Organizatora inne Biuro Podróży zwane Agentem.
- Klient podpisuje umowę w imieniu własnym i osób trzecich, których dane zawarte są w umowie jako dane uczestników imprezy.
- Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego).
- W przypadku kolonii i obozów dla dzieci i młodzieży Klient zobowiązany jest złożyć u Organizatora lub w punkcie sprzedaży wypełnioną i podpisaną kartę kwalifikacyjną uczestnika.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI I ZMIANA CENY

- Przy zawarciu umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 30 % ceny ustalonej w umowie.
- Klient zobowiązany jest do uiszczenia całości kosztów imprezy najpóźniej na 30 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy.
- W przypadku zawarcia umowy - zgłoszenia na 30 lub mniej dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy Klient ma obowiązek dokonać wpłaty od razu całej ceny za imprezę turystyczną. W szczególnych przypadkach na prośbę Klienta mogą być ustalone indywidualnie wpłaty.
- Organizator może podwyższyć cenę za imprezę turystyczną, jeśli jednocześnie udokumentuje, iż na podwyższenie ceny za imprezę miał wpływ: wzrost kosztów paliwa lub wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi takie jak lotniskowe, załadunkowe, czy przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub też wzrost jest efektem wzrostu kursów walut.
- W okresie 20 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

IV. UBEZPIECZENIA

- Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową, której przedmiotem jest pokrycie kosztów powrotu klienta do kraju w przypadku, gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu oraz na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów organizatora turystyki w razie niewykonania przez niego zobowiązań umownych. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Śląskiego.
- Organizator zawiera na rzecz osób uczestniczących w imprezach umowę ubezpieczenia w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. ul. Chłodna 51 00-867 Warszawa
 - a) przy imprezach zagranicznych od następstw nieszczęśliwych wypadków NNW - 2000 Euro, kosztów leczenia KL - 10.000 Euro bagaż 200 Euro - na zasadach ogólnych ubezpieczenia AXA T. U. i R. S.A.
 - b) przy imprezach na terenie RP od następstw nieszczęśliwych wypadków NWI do kwoty 10.000 PLN, NWS do kwoty 5.000 PLN na zasadach ogólnych wg umowy generalnej zawartej pomiędzy B.P. Pantur a AXA T.U. i R. S.A. Ubezpieczenie obejmuje również niektóre aktywności sportowe (obozy i kolonie z jazdą konną, narty, paintball itp.)
- Dodatkowo Klient ma prawo ubezpieczyć się:
 - a) od kosztów rezygnacji z imprezy lub jej przerwania z przyczyn losowych w wysokości 2,5 % wartości ceny imprezy w Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - b) dodatkowe ubezpieczenie Ski w Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - c) od chorób przewlekłych w przypadku wyjazdów zagranicznych w AXA T.U. i R. S.A

V. ODWOŁANIE IMPREZY, ZMIANA ŚWIADCZEŃ

- Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej w przypadku niewystarczającej liczby zgłoszeń, tj. gdy liczba zadeklarowanych uczestników imprezy będzie niższa niż 80 % całkowitej koniecznej liczby uczestników. W takim przypadku organizator powiadamia Klienta na piśmie o odwołaniu imprezy, jednakże nie później niż na 7 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy.
- Jeśli organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w części III pkt. 5 powinien niezwłocznie o tym powiadomić Klienta.
- W sytuacji opisanej w pkt 2 powyżej Klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:
 - a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
 - b) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
- Organizator ma prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (takich jak np. decyzje władz państwowych, zmiany przepisów w kraju docelowym lub tranzytowym, umów międzynarodowych, zamieszki, strajki, działanie siły wyższej itp.). W takim przypadku organizator powiadamia Klienta na piśmie.
- Jeżeli klient, zgodnie z ust. 3 powyżej, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta opisanych w punktach 1 i 4 powyżej, klient ma prawo, według swojego wyboru:
 - a) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
 - b) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
- W wypadkach określonych w ust. 5 Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;

b) siłą wyższej.

7. Organizator ma prawo zmiany godzin wyjazdu i miejsca zbiórki począwszy od co najmniej 36 h przed planowaną datą i godziną rozpoczęcia imprezy.

8. Klient, względem którego odwołano dojazd z wybranego miejsca wyjazdu, z uwagi na zbyt małą liczbę osób do zrealizowania przewozu, o którym mowa w części XI niniejszych Warunków, ma prawo wyboru innego miejsca wyjazdu na trasie realizowanej przez Organizatora.

VI. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW

1. Klient może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli klient zawiadomi go o tym najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3. Za nie uiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VII. REZYGNACJA Z IMPREZY

1. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z powodu okoliczności leżących po jego stronie Organizator zwraca Klientowi kwotę uiszczoną za imprezę turystyczną, jednakże pomniejszoną o faktycznie poniesione przez niego koszty związane z rezygnacją klienta z imprezy turystycznej.

2. Jeżeli odstąpienie od umowy udziału w imprezie turystycznej następuje przed rozpoczęciem tej imprezy jest ona skuteczna z datą doręczenia Organizatorowi pisma zawierającego oświadczenie o rezygnacji Klienta z udziału w imprezie.

VIII. REKLAMACJE

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym pilota wycieczki lub rezydenta (przedstawiciela organizatora) lub organizatora turystyki i żądać podjęcia środków zaradczych. Zawiadomienie może nastąpić w formie ustnej lub pisemnej, zaś Klient ma prawo żądać pisemnego potwierdzenia przyjęcia zawiadomienia o nieprawidłowościach.

2. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

3. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki zobowiązany jest szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli zaś organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji złożonej zgodnie z ust. 2 powyżej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, zaś w przypadku reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał za uzasadnioną.

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator turystyki 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

c) siłą wyższą.

2. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.

3. Organizator zobowiązany jest przed zawarciem umowy do podania klientowi:

a) ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych,

w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizy oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,

b) informacji o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o c) informacji o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.

4. Organizator turystyki jest obowiązany we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, podać 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) w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci - informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka;

c) planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów;

d) szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu.

5. Informacje, o których mowa w ust. 5 pkt a) – c) przekazuje się klientowi w formie pisemnej. Udzielenie informacji, o których mowa w ust. 5 pkt a) – c) nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku opieki nad turystami.

X. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą stanowiącą integralną część umowy. Niewykorzystanie którejkolwiek ze świadczeń z przyczyn leżących po stronie klienta uprawnia go do żądania zwrotu kwoty za to świadczenie, jednakże organizator ma prawo pomniejszyć tę kwotę o koszty faktycznie przez niego poniesione w związku z nieskorzystaniem przez klienta ze świadczenia.

2. Jeśli z przyczyn niezależnych od klienta w czasie trwania danej imprezy turystycznej organizator turystyki nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest on obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

3. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa w ust. 2, klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

a) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

b) siłą wyższą

4. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 2, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

5. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 4, organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.
6. Klient w czasie trwania imprezy uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli biura.
7. Klient zostanie również objęty opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez organizatora.
8. Klient winien posiadać ważne dokumenty uprawniające do przekroczenia granicy państwa. Od chwili rozpoczęcia imprezy klient zobowiązany jest stosować się do wskazówek pracowników Biura lub innych przedstawicieli organizatora dotyczących realizacji programu imprezy.
9. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych, przeciwpożarowych, celnych, dewizowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i docelowych, jak również w trakcie trwania podróży. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez klienta ustalonego porządku imprezy zagrażającego innym klientom biuro może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.
10. Klient będący uczestnikiem obozu młodzieżowego lub kolonii ma obowiązek podporządkować się regulaminowi obozu lub kolonii oraz zaleceniom kierownika placówki, wychowawców, pilota oraz realizujących program. W szczególności zaś uczestnikowi obozu młodzieżowego lub kolonii zabronione jest palenie tytoniu, posiadanie i zażywanie narkotyków, posiadanie i spożywanie alkoholu oraz samowolne oddalanie się od grupy.
11. Klient odpowiada za wyrządzone przez niego szkody w czasie i miejscu realizacji imprezy turystycznej (np. w hotelu, autokarze, itp.).

XI. TRANSPORT NA LINIACH DOJAZDOWYCH

1. Przejazd na tzw. liniach dojazdowych może nastąpić środkami transportu (bus, PKP, w szczególnych przypadkach samochód osobowy).
2. Przejazd na liniach dojazdowych odbywa się przy zapewnieniu frekwencji minimum 6 osób (bus, PKP).
3. Godziny wyjazdów i przyjazdów mogą ulec zmianom spowodowanym warunkami atmosferycznymi, sytuacją na drogach i przejściach granicznych czy też siłą wyższą.
4. Odnośnie godzin wyjazdów i miejsca wyjazdu Organizator ma prawo dokonania zmian w sposób określony w części V pkt 8 niniejszych Warunków.

XII. POLITYKA PRYWATNOŚCI

Administratorem danych osobowych Klienta jest Biuro Podróży Pantur z siedzibą w Katowicach przy ul.3 Maja 20/1 Kontakt z administratorem możliwy jest pod adresem email: biuro@pantur.pl, listownie lub pod nr tel. (032) 2530178.

2. Dane osobowe Klienta są przetwarzane przez administratora danych w celu realizacji umowy o świadczenia usług turystycznych, zawartej pomiędzy Klientem a Organizatorem wyjazdu.
3. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawienia.
4. Dane osobowe podaje Klient dobrowolnie. Klient nie ma prawnego obowiązku podawania swoich danych osobowych, a ich podanie nie jest przymusowe.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późniejszymi zmianami), Kodeksu Cywilnego oraz przepisy o ochronie Konsumenta.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia, przez właściwy sąd.