OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

ZASADY OGÓLNE

1. Ilekroć w treści „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez "Agata Travel", Agata Wiącek mowa jest o:

a. Organizatorze lub Biuro lub "Agata Travel" - należy przez to rozumieć podmiot wskazany w Umowie - Zgłoszeniu jako organizator imprezy;

b. Kliencie - należy przez to rozumieć, osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez "Agata Travel" na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby (przy czym zawarcie Umowy nie stanowi przedmiotu działalności gospodarczej zarówno podmiotu zawierającego umowę jak i osoby na rzecz której Umowa została zawarta), a także osobę której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową;

c. Umowie - należy przez to rozumieć Zgłoszenie - umowę o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez "Agata Travel" ;

d. Imprezie - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez "Agata Travel" ;

e. Pracownikach Organizatora - należy przez to rozumieć pilotów oraz rezydentów Organizatora;

f. Warunkach - należy przez to rozumieć Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych;

g. Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361);

h. Katalogu - należy przez to rozumieć folder zawierający w szczególności dane dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowe, ramowe programy imprez, Ogólne warunki uczestnictwa, Informacje dodatkowe, cennik lub skróconą broszurę zawierającą w szczególności elementy określone powyżej;

i. Stronie internetowej- należy przez to rozumieć oficjalną stronę Organizatora znajdującą się pod adresem www.agatatravel.pl na której to zamieszczane są przez Organizatora oficjalne informacje dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowej, ramowych programów imprez, Ogólnych warunków uczestnictwa, Informacji dodatkowej, cennika;

j. Siła wyższa – każde zjawisko zewnętrzne, nieuchronne, którego nie można było przewidzieć ani mu się przeciwstawić, w szczególności zjawisko o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań i wysiłków pozostaje poza kontrolą Stron Umowy. Za siłę wyższą w szczególności uważa się: zamieszki, strajki, rozruchu społeczne, aresztowania, zagrożenia wojną, blokady embargo, akty jednostek wojskowych, oraz gwałtowne zmiany warunków atmosferycznych.

k. trwałym nośniku - należy przez to rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

2. Niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach, zwane dalej Warunkami, określają zasady udziału Klientów w imprezie i stanowią integralną część Umowy-Zgłoszenia.

3. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych "Agata Travel" i zamieszczonych na stronie, innych materiałach pisemnych Organizatora oraz na jego stronie internetowej, w tym odpowiednio wycieczek lokalnych (fakultatywnych), jeżeli wprost z treści zawartej Umowy wynika, że "Agata Travel" jest ich Organizatorem.

4. Organizator informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów "Agata Travel" z siedzibą w Inowrocławiu, Wrzosowa 8A, 88-100 Inowrocław, a podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zawartej Umowy, oraz o ile Klient wyrazi na to zgodę marketingu usług świadczonych przez Organizatora. Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione w celu realizacji zawartej z Biurem imprezy innym podmiotom, w tym przewoźnikom autokarowym, lotniczym, promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, obsłudze imprezy (pilotom, kierowcom), kontrahentom zagranicznym. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne i mają oni prawo dostępu do treści swoich danych osobowych a także prawo do ich poprawiania.

ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy - Zgłoszenia Organizator udziela Klientowi standardowych informacji za pośrednictwem informacji, o których stanowi art. 40 Ustawy.

2. Informacje pisemne Biura, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Przed zawarciem Umowy-Zgłoszenia Klient zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z treścią informacji, o których stanowi art. 40 Ustawy (ust. 1 powyżej) oraz Katalogu zawierającego oferty wyjazdowe i ramowy program imprezy, Ogólnych Warunków Uczestnictwa, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz cennikiem, które to stanowią integralną część umowy.

3. Zawarcie umowy następuje każdorazowo:

- po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej,
- z chwilą zgłoszenia pełnych danych Uczestników (imię, nazwisko, data urodzenia),
- po wpłaceniu przez Uczestnika lub inną osobę występującą w jego imieniu zaliczki,
- Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą dokonania wpłaty zaliczki przez klienta, po uprzednim zapoznaniu się z ofertą, programem imprezy oraz niniejszymi OWU.

4. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Zgoda powyższa winna zostać sporządzona w formie pisemnej z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie, o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego.

5. Podpisując Umowę - Zgłoszenie Klient deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem umowy.

6. Podpisując Umowę-Zgłoszenie Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

7. Podpisanie Umowy - Zgłoszenia oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników z umowy- zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy oraz załączników do niej, stanowiących jej integralną część.

8. Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne, zgłoszone i opłacone przez Klienta i wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.

9. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępni Klientowi na trwałym nośniku kopię umowę lub potwierdzenie jej zawarcia.

WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem umowie lub kasa Biura.
2. Zaliczka w wysokości 30% ceny imprezy podanej w Umowie - Zgłoszeniu winna być wpłacona na rzecz Organizatora w ciągu 3 dni od zawarcia umowy (na rachunek bankowy wskazany w Umowie, gotówką bądź kartą płatniczą w siedzibie Organizatora), w przypadku umowy zawartej w formie pisemnej i równocześnie z zawarciem umowy. W przypadku umowy zawartej w formie pisemnej i realizacji płatności przelewem bankowym, zapłata powinna nastąpić w ciągu 72 h od momentu zawarcia umowy.
3. Określona w umowie Cena Imprezy, z potrąceniem wcześniej uiszczonej zaliczki, winna być wpłacona przez Uczestnika na rzecz Organizatora, w terminie do 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy – chyba, że warunki promocji stanowią inaczej. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rzecz Biura w ustalonych terminach. W takim przypadku Organizator zwraca wpłaconą zaliczkę, przy odpowiednim zastosowaniu zapisów znajdujących się w punkcie VIII.2.
4. Jeżeli zawarcie umowy następuje później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty jednorazowo całej ceny w dniu podpisania umowy.

ZNIŻKA DLA DZIECI

1. Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci Organizator określa w treści aktualnych ofert na stronie. W przypadku, gdy Uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca umowę powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Biuro upoważnione będzie do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Uczestnika. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej w zakresie, o którym stanowi art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1 Ustawy, tj. gdy zmiana warunków umownych jest nieznaczna.
2. Organizator informuje, iż bilety wstępów na popularne atrakcje (np. Koloseum, Wieża Eiffla) mogą być ograniczone. W przypadku braku możliwości rezerwacji biletów na niektóre z atrakcji Organizator powiadomi o tym podróżnego, jednocześnie oferując podróżnemu zastępczą atrakcję turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
3. Cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
4. Organizator powiadamia Klienta na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie umowy.
5. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:

a. jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub

b. nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy, - niezwłocznie powiadamia o tym Klienta na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

6. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 6, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Klienta o:

a. zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;

b. rozsądnym terminie, w którym Klient poinformuje Organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 8;

c. odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt b powyżej;

d. zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana

7. Klient w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:

a. przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej, albo

b. odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo

c. odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

8. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z OWU, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Klienta lub w jego imieniu
9. Niezależnie od powyższych postanowień warunki umowy mogą zostać zmienione za zgodą obu stron.

REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA TERMINU

1. Rezygnacja, zmiana terminu imprezy turystycznej (na termin dostępny w ofercie Organizatora), zmiana rezerwacji na Voucher przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, pod rygorem nieważności. Oświadczenie to winno zostać doręczone do siedziby Organizatora imprezy lub do punktu sprzedaży na piśmie (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, e- mailem lub listem poleconym).
2. 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.

Klient może według swojego wyboru odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie lub uczestniczyć w zaproponowanej przez organizatora imprezie zastępczej – w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w wykupionej imprezie, wskaże inną osobę mogącą wziąć udział w jego miejsce, w terminie nie późniejszym niż w 7 (siódmym) dniu przed dniem rozpoczęcia imprez), przeniesie na nią swoje uprawnienia jako uczestnika imprezy (zawiadamiając jednocześnie o tej okoliczności Organizatora na trwałym nośniku), a osoba ta przyjmie na siebie obowiązki wynikające z umowy uczestnictwa w imprezie, Organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) nie pobiera za dokonanie zmiany opłaty

4. UWAGA!!! Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji zapewnione przez UNIQA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. Informacji na temat dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji można zasięgnąć kontaktując się z "Agata Travel" .
5. Na zasadach wskazanych w pkt.2 klient Uczestnik ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym przez Organizatora lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak ważnych dokumentów tożsamości, np. Dowodu osobistego lub paszportu.
6. Klient, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.
7. W przypadku niemożliwości dokonania zmiany miejsca wylotu, terminu imprezy lub hotelu wynikającej z braku dostępności ofert Klienta oraz Organizatora wiąże pierwotna umowa z Klientem, chyba, że złoży on oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej.

ODWOŁANIE IMPREZY

1. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

a. z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy w przypadku imprez autokarowych minimum wynosi 30 osób, a Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie i następnie innym dostępnym sposobem, tj. na piśmie (do rąk własnych lub za pośrednictwem poczty), e-mailem, nie później niż

- 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub

b. Organizator nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 powyżej, Uczestnikowi – poza prawem zwrotu wpłaconych kwot – przysługuje prawo uczestnictwa w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.). W przypadku odwołania przez Organizatora imprezy turystycznej z ww. przyczyny Uczestnik ma prawo - według swojego wyboru - uczestniczyć w zaproponowanej przez Biuro imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonej ceny (bez jakichkolwiek potrąceń).

OBOWIĄZKI BIURA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.
2. Biuro Podróży na podstawie zawartej z UNIQA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr **3127258197 z dnia 06.03.2025 R.** r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
3. Na mocy zawartej UNIQA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A.. i Organizatorem umowy generalnej ubezpieczenia nr 3127258197 z dnia 06.03.2021 każdy uczestnik imprezy turystycznej Organizatora zgłoszony do UNIQA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem UNIQA TOWRZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. może zostać objęty ubezpieczeniem Kosztów Imprezy Turystycznej.
4. Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych (w tym o terminach oczekiwania na wydanie paszportu lub wizy oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału imprezie turystycznej). Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
5. Organizator jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia Klientowi jednego egzemplarza umowy.
6. Uczestnicy wyjazdów objazdowych oraz weekendowych objęci są opieką pilota/kierowcy, który odpowiedzialny jest za prawidłowy przebieg imprezy, realizację programu, zapewnienie opłaconych świadczeń, organizację zwiedzania (w przypadku imprez z programem zwiedzania) oraz pomoc w sytuacjach losowych. Uczestnicy imprez pobytowych objęci są opieką rezydenta (pełniącego dyżur telefoniczny lub stacjonarny w miejscu obsługi klienta (np. recepcja hotelu, apartamentu, biuro rezydentów). Rezydenci są do dyspozycji turystów podczas dyżurów lub/i pod wskazanym przez nich numerem telefonu. Informacja o godzinach dyżurów znajduje się we wskazanym przez rezydenta miejscu, najczęściej na tablicy ogłoszeń w hotelu. Na niektórych kierunkach dopuszcza się pełnienie przez rezydenta tylko dyżuru telefonicznego.
7. W przypadku imprez autokarowych bądź objazdowych Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zobowiązuje się do powiadomienia Uczestników o: planowanym czasie przejazdu, miejscu i czasie trwania postojów, połączeniach komunikacyjnych oraz miejscach jakie Klient będzie zajmował w środku transportu, a w przypadku imprez turystycznych dla dzieci o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka.

8. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi, chyba, że jego jakość jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej.
9. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy. Nadmieniona pomoc polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.
10. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie będzie przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

UBEZPIECZENIE

1. Uczestnik imprezy organizowanej przez "Agata Travel" jest ubezpieczony od kosztów leczenia za granicą (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), na wyjazdach krajowych objęty jest ubezpieczeniem od następstw nieszczęsliwych wypadków (NNW).. Wysokość sum ubezpieczenia, jego zakres oraz propozycje ubezpieczeń fakultatywnych podane są w Ogólnych warunkach ubezpieczenia, dostępnych zarówno na stronie internetowej Organizatora, jak i w Biurze, oraz wydawanych każdorazowo na żądanie Klienta. Klientom cierpiącym na choroby przewlekłe polecamy wykupienie dodatkowego wariantu ubezpieczenia na wypadek ujawnienia się dolegliwości związanych z chorobą podczas imprezy turystycznej. Podstawowy pakiet ubezpieczenia, którym objęci są uczestnicy imprez turystycznych nie obejmuje kosztów leczenia następstw chorób przewlekłych. Osobom zamierzającym korzystać z nurkowania z aparatem powietrznym oraz windsurfingu a także innych sportów proponujemy wykupienie dodatkowego wariantu ubezpieczenia.
2. Organizator zaleca wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (Karta EKUZ). Karta EKUZ wyrabiana jest bezpłatnie przez NFZ. Wniosek o kartę EKUZ można wypełnić elektronicznie – formularz zgłoszenia znajduje się na stronie www.ekuz.nfz.gov.pl/wypoczynek/wniosek-ekuz-wypoczynek

WYŁĄCZENIE I OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA

1. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: zawinionym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami (siła wyższa) - art. 50 ust. 3 Ustawy. W przypadkach, tych koszty wynikłe z zaistnienia ww. sytuacji obciążają Klienta (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy.
2. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest nie akceptowanej przez Biuro) zmiany przez uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu.
3. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem tych urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro zwraca jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.
4. Jeśli w wyniku działania siły wyższej niemożliwej do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, a w skutek działania siły wyższej powstaną dodatkowe koszty świadczeń - nie przewidziane w ramach umowy-zgłoszenia (na przykład: dodatkowa doba hotelowa, dodatkowy posiłek, dodatkowy transfer, itp.), Klient uzyska pomoc przedstawicieli Biura przy dokonaniu takiej transakcji, zaś koszty zakupu owych dodatkowych świadczeń będą ponoszone przez Klienta i Biuro w sposób niedyskryminujący żadnej strony.
5. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy.
6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.
7. Opisane na stronie wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.
8. Organizator zastrzega sobie wszystkie prawa do ochrony przed jakimikolwiek możliwymi stratami lub szkodami bezpośrednimi lub pośrednimi, które mogą wyniknąć z opublikowania błędnych informacji na stronie internetowej Organizatora.
9. Organizator prowadząc sprzedaż oferty obejmującej wszelkiego rodzaju wydarzenia oraz eventy (np. jarmarki, koncerty, imprezy plenerowe, zabawy, karnawały itp.), dokłada wszelkich starań, aby treść opisu oferty była zgodna z informacjami podawanymi przez organizatorów wydarzeń/eventów. Biuro nie odpowiada za zmiany charakteru i przebieg tych imprez. Ze względu na to, że wstęp na wydarzenia realizowany jest w ramach czasu wolnego, to Organizator nie odpowiada również za ewentualne dodatkowe opłaty, które mogłyby zostać naliczone za wejście na teren imprezy, chyba że oferta stanowi inaczej.

OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie oraz posiadania przy sobie oryginału lub kopii Umowy Zgłoszenia.
2. Uczestnik ma obowiązek informować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej, niezwłocznie, w momencie ich ujawnienia.

3. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania na miejscu zbiórki dokumentów podróżnych (dowód osobisty, paszport), wiz turystycznych uprawniających go do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Pracownik "Agata Travel" nie jest zobowiązany do udzielania informacji na temat dokumentów uprawniających do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy.

4. Klient zobowiązany jest podczas przejazdów autokarowych do przestrzegania zakazu palenia wyrobów tytoniowych w tym e-papieros), nadużywania alkoholu oraz wszelkich środków pobudzających.

5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem poniesienia ich przez Organizatora, który następnie wystąpi przeciwko Klientowi z powództwem do właściwego Sądu (co wiązać się będzie z koniecznością poniesienia przez stronę przegrywającą dodatkowo kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego).

6. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone przez niego na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Organizator zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami powstałymi z jego winy, w szczególności w przypadku braku wymaganych dokumentów lub naruszenia przepisów celnych przy przekraczaniu granicy lub innego istotnego naruszenia obowiązków spoczywających na Kliencie, jeżeli dojdzie do zakłócenia przebiegu trwania imprezy turystycznej, a po stronie Biura powstaną dodatkowe koszty związane z tymi naruszeniami. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

7. Dane osobowe Klienta znajdujące się w ważnym/ aktualnym dokumencie, którym będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport) muszą być tożsame z danymi zawartymi w umowie. Klient jest bezwzględnie zobowiązany przy zawarciu umowy podać dane osobowe, które będą aktualne w chwili rozpoczęcia podróży. W razie zmiany danych osobowych po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o tym fakcie – nie później jak 24h przed wylotem lub wyjazdem. W przypadku zmiany danych osobowych Klienta zawartych w umowie na krócej niż tydzień przed dniem wylotu, np. w celu dostosowania ich do danych osobowych znajdujących się dokumencie, którym Klient będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport), Organizator uprawniony będzie do obciążenia Klienta kosztami dokonania takiej zmiany. Klient nadto jest zobowiązany do każdorazowego informowania Organizatora o zmianie danych teleadresowych, w szczególności zmiany numeru kontaktowego przed rozpoczęciem imprezy, jak i w trakcie jej trwania.

8. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z Klientem w trybie natychmiastowym i wydalenia Uczestnika z imprezy turystycznej, w przypadku gdy ten w trakcie trwania jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu trwania imprezy turystycznej. Przed zastosowaniem powyższej procedury Organizator zobowiązany jest do wezwania Policji bądź do uzyskania oświadczenia pilota (rezydenta) oraz co najmniej 3 pozostałych uczestników imprezy. Klientowi, z którym rozwiązano umowę w trybie natychmiastowym, przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanych świadczeń po potrąceniu z niej kosztów rzeczywistych wynikających przerwania uczestnictwa w imprezie oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.

9. Każdy Uczestnik objęty niepełnosprawnością ma obowiązek niezwłocznie zgłosić ten fakt Organizatorowi. Organizator nie ponosi winy za niezrealizowanie częściowo programu spowodowane brakiem możliwości realizacji z powodu niepełnosprawności Uczestnika.

PASZPORT I WIZY

1. Uczestnik wyjeżdżający poza granice UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Organizator informuje, że przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty (ważny minimum 3 miesiące od daty zakończenia imprezy) lub paszport. Wszelkie informacje o obowiązujących przepisach wizowych zawarte na stronie są informacjami ogólnymi. Informacje szczegółowe przekazane zostaną Klientowi każdorazowo przed zawarciem umowy lub też na jego wniosek po zawarciu umowy.

2. W przypadku wyjazdu do kraju, w którym wymagane są wizy, jeżeli biuro oferuje usługę pośrednictwa wizowego, Klienci zobowiązani są do dostarczenia do biura dokumentów umożliwiających otrzymanie wizy w terminie określonym w ofercie.

3. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy turystycznej.

PRZEJAZDY

1. W przypadku imprez autokarowych na trasie wyjazdowej i powrotnej organizowane są postoje, w celu umożliwienia skorzystania Uczestnikom z toalety dostępnej w miejscu postoju. Toaleta dostępna w autokarze ma ograniczoną pojemność i winna być używana w wyjątkowych wypadkach z uwagi na wewnętrzny obiekt zamknięty systemu WC. Organizator nie odpowiada za opóźnienia na trasie przejazdu spowodowane różnego rodzaju sytuacjami losowymi, które mogą wpływać na czas przejazdu autokaru, np. złe warunki atmosferyczne, zatory komunikacyjne spowodowane robotami drogowymi wypadkami, odprawy na granicach.
2. Dzieci przewożone są na odrębnych siedzeniach w autokarze, które wyposażone są w pasy bezpieczeństwa. W trakcie przejazdu, obowiązkiem Uczestnika jest zapięcie pasów bezpieczeństwa. Foteliki w autobusach nie są obowiązkowe i nie znajdują się na wyposażeniu autokaru. Organizator nie jest zobowiązany do zorganizowania fotelików do przewozu dzieci. Organizator zobowiązuje się do zapewnienia miejsca na przewóz fotelika w luku bagażowym. Uczestnik może zabrać do autokaru własny fotelik dla dziecka. Prawidłowe zamontowanie fotelika, zgodnie z instrukcją producenta oraz wymaganiami bezpieczeństwa, obciąża Uczestnika imprezy.

DOBA HOTELOWA

1. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), we wszystkich hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-16.00. Czas trwania imprezy turystycznej może różnić się od potocznie rozumianej liczby dni. Dzień pierwszy (dzień zbiórki) oraz dzień ostatni (dzień powrotu do Polski) są dniami podróży.

2. Prezentowane na stronie zdjęcia pokoi są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak samo jak ten prezentowany na zdjęciu na stronie. Klient może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu, chyba że strony dokonały w umowie szczegółowych pisemnych ustaleń w tym zakresie. Wszelkie prośby o dodatkowe świadczenia typu widok na morze/basen/ogród/miejsce w autokarze, zakwaterowanie w pokojach sąsiadujących ze sobą, zakwaterowanie w pokoju na konkretnym

piętrze lub w pokoju z odrębnymi łóżkami, wpisane w Umowie w polu "uwagi" nie są wiążące dla Organizatora i traktowane będą jako prośba. Świadczeń tych nie można egzekwować na miejscu jako zagwarantowanych, jednakże Organizator dołoży starań aby w miarę możliwości spełnić te życzenia.

3. Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach, są aktualne na dzień przygotowania strony internetowej . "Agata Travel" zawiadomi klienta o zmianach zaistniałych po tym dniu niezwłocznie po ich zajściu. Aktualne informacje dotyczące oferty znajdują się na stronie www.agatatravel.pl . "Agata Travel" zaleca zapoznanie się ze szczegółową treścią oferty hotelowej przed zawarciem umowy.

KATEGORIE HOTELOWE, APARTAMENTY, POKOJE 1-OSOBOWE, DOKWATEROWANIE, WYŻYWIENIE

1. W opisach obiektów zamieszczonych na stronie Organizator podaje ich kategoryzację zgodnie z przepisami kraju pobytu (zgodnie z art. 40 ust.1 pkt 1 lit. c Ustawy). Organizator informuje, że z uwagi na niejednolite zasady przyznawania kategorii hotelowych w poszczególnych krajach, oprócz kategorii oficjalnej, w opisach obiektów
2. W większości obiektów liczba pokoi 1-osobowych jest ograniczona. Wielkość, wyposażenie i usytuowanie pokoi nie musi być identyczne jak w przypadku pokoi 2-osobowych. Niektóre hotele oddają do wykorzystania jednej osobie pokój 2-osobowy. Szczegółowe informacje na temat pokoi 1-osobowych znajdują się na stronie, w opisach konkretnych obiektów.
3. Osoby wybierające się pojedynczo, które w momencie rezerwacji nie dokonały dopłaty do pokoju jednoosobowego,

mogą zostać zakwaterowane z jedną lub kilkoma osobami tej samej płci, tzw. opcja dokwaterowania. Jednakże w przypadku braku innej rezerwacji w opcji dokwaterowania w terminie 48h przed rozpoczęciem imprezy wymagana jest dopłata do pokoju jednoosobowego wg cennika. Brak osoby na dokwaterowanie nie jest podstawą do anulacji rezerwacji.

4. W zależności od oferty oraz kraju do którego organizowana jest impreza turystyczna różny jest też rodzaj wyżywienia. Sposób serwowania posiłków (bufet czy też serwowane do stołu) oraz jakość posiłków uzależniona jest od kategorii hotelu oraz kraju w którym się on znajduje. Podawane dania przygotowywane są według zasad regionalnych, adekwatnych do regionu, w którym znajduje się obiekt zakwaterowania. Obowiązuje całkowity zakaz wynoszenia jedzenia z restauracji hotelowej. Wszystkie napoje do posiłków, z wyjątkiem śniadań, są dodatkowo płatne.

WYCIECZKI FAKULTATYWNE

1. Organizator informuje, że w trakcie pobytu w miejscowości wypoczynkowej istnieje możliwość skorzystania z organizowanych na miejscu wycieczek fakultatywnych (które nie są objęte ramowym programem imprezy). Wycieczki fakultatywne obejmują zwiedzanie najbardziej znanych i interesujących atrakcji w danym kraju lub poznanie miejscowych obyczajów. Udział w imprezach fakultatywnych jest dobrowolny. Opłaty za udział w imprezach fakultatywnych pobiera pilot/rezydent w miejscu pobytu lub uiszcza się je bezpośrednio u ich Organizatora. Biuro nie gwarantuje, że wszystkie wycieczki fakultatywne zostaną zrealizowane. Realizacja wycieczki fakultatywnej uzależniona jest m.in. od warunków atmosferycznych panujących na miejscu oraz od ilości zgłoszonych osób. Wycieczki fakultatywne odbywają się w języku polskim.

BAGAŻ

1. Biuro wprowadza limit bagażu Uczestnika na wszystkie wyjazdy autokarowe: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg (i o wymiarach nie większych niż 55 x 20 x 40 cm) oraz 1 sztuka bagażu głównego o wadze do 20 kg. Wyłącza się możliwość łączenia bagażu na 2 osoby w 1 bagaż główny o wadze 40 kg. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Organizator, a w przypadku wycieczek autokarowych również kierowca i pilot, są uprawnieni do kontroli wagi bagażu. Ponieważ maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, zarówno Biuro jak i Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku wycieczek autokarowych Organizator może w ramach wolnego miejsca zaproponować dopłatę do nadbagażu: do 5 kg nadbagażu - 50 zł, od 5 - 10 kg - 100 zł, powyżej 10 kg - opłata proporcjonalna. Dopłatę uiszcza się do rąk Organizatora, kierowcy, pilota lub innego przedstawiciela Organizatora.
2. Nie należy wkładać do bagażu znajdującego się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podróżne, pieniądze oraz sprzęt elektroniczny i inne wartościowe rzeczy. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy nie powierzone Organizatorowi, pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.
3. W przypadku imprez autokarowych odpowiedzialność za przewożony bagaż (tzw. bagaż podręczny) ponosi Uczestnik chyba, że szkoda powstała z winy Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu powierzonego (tzw. bagaż główny) w trakcie przejazdu autokarem jeżeli doszło do nich z przyczyn występujących po stronie klienta, niezawinionych przez Organizatora bądź z właściwości towaru, wskutek siły wyższej, braku lub wadliwości opakowania bagażu, ładowania, rozmieszczania lub wyładowywania rzeczy przez Klientów. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu w wysokości rzeczywistej wartości przedmiotów z uwzględnieniem stopnia przyczynienia się przez Organizatora do ich powstania.
4. Podczas imprez autokarowych Organizator odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych albo rzeczy szczególnie cennych tylko wtedy gdy został powiadomiony o właściwościach bagażu przy zawieraniu umowy lub w chwili ładowania bagażu, chyba, że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Organizatora.
5. W trakcie trwania imprezy autokarowej Uczestnicy są zobowiązani do zabrania z luku bagażowego podczas każdego postoju autokaru związanego z noclegiem. Bagaże pozostawione w luku bagażowym podczas takich postojów nie są objęte ochroną, a Organizator nie ponosi za nie odpowiedzialności. Klienci w trakcie pobytu w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania są zobowiązani do zachowania należytej staranności w celu zabezpieczenia swojego bagażu przed utratą lub uszkodzeniem. Zaleca się aby rzeczy wartościowe, dokumenty oraz sprzęt elektroniczny w miarę możliwości przechowywać w sejfie dostępnym w pokoju lub w recepcji hotelu.

HAŁAS

1. Organizator informuje, że bogata infrastruktura turystyczna (dyskoteki, bary, tawerny), ciepły klimat, atmosfera urlopu sprzyja nocnemu życiu towarzyskiemu. Tym samym Organizator nie może zapewnić kompletnej ciszy podczas wypoczynku Klienta i należy się liczyć z pewnymi

niedogodnościami spowodowanymi hałasem. Organizator nie odpowiada również za niedogodności spowodowane pracami budowlanymi prowadzonymi poza obiektem zakwaterowania Klienta.

REKLAMACJE

1. Odpowiedzialność odszkodowawcza Organizatora jest ograniczona do wysokości trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie odpowiedzialności Organizatora nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
2. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej wadliwego wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora (pilota, rezydenta) w miejscu powstania zdarzenia, lub w przypadku braku możliwości poinformowania przedstawiciela, bezpośrednio Organizatora celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być przez niego potwierdzone na piśmie.
3. Niezależnie od zawiadomienia Organizatora o wadach imprezy, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, w formie pisemnej listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) wysłanym na adres siedziby Organizatora podany w Umowie - Zgłoszeniu.
4. Reklamacja winna zawierać dokładne oznaczenie imprezy której dotyczy w tym przynajmniej dane osób ją wnoszących, numer imprezy oraz opis stanu faktycznego a także w miarę możliwości dokument potwierdzający zawarcie umowy, dokumentację fotograficzną itp.
5. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie imprezy, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub w przypadku niestawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu.

GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA ORAZ INFORMACJA O SPOSOBIE UBIEGANIA SIĘ O WYPŁATĘ ŚRODKÓW Z GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ

1. Organizator oświadcza, że w wykonaniu obowiązku określonego w art. 7 ust. 1 pkt 1 Ustawy, zawarł z UNIQA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. umowę gwarancji ubezpieczeniowej zapewniającą Klientom na wypadek niewypłacalności Organizatora:
   a. pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
   b. zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana,
   c. zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, lub osób, które działają w ich imieniu.
2. Beneficjentem posiadanego zabezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego, który jest uprawniony do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu zabezpieczenia finansowego, na zasadach określonych w treści umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku niewypłacalności Organizatora Beneficjent upoważniony jest do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klientów do kraju, prowadzi działania związane z organizacją powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli Organizator, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tego powrotu.
4. Gwarant po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta bezwarunkowo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji, przekazuje wnioskowaną zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej. Beneficjent przedstawia Gwarantowi pisemne rozliczenie otrzymanej zaliczki w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu zaliczki.
5. W przypadku niewypłacalności Organizatora Klient, który nie otrzymał zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy:
   a. impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zorganizowana
   b. zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, zgłasza Gwarantowi i Beneficjentowi brak zwrotu powyższych wpłat.
6. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 5 powyżej zawiera imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich klientów poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z Umowy- Zgłoszenia. Do zgłoszenia dołącza się:

a. kopię zawartej pomiędzy Klientem a Organizatorem Umowy – Zgłoszenia o udział w imprezie turystycznej,
b. kopię dowodu wpłaty na rzecz Organizatora należności za usługi turystyczne,
c. oświadczenie Klienta stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych określonej wartości,
d. oświadczenie Klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

7. Gwarant w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ust. 6 powyżej oraz ze stanem faktycznym i przekazuje Beneficjentowi informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej Klientowi albo informację o nie uwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin przekazania informacji Beneficjentowi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta.
8. Po otrzymaniu otrzymanego przez Gwaranta szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym Klientom Beneficjent wydaje dyspozycję wypłaty środków, a Gwarant dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym Klientom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.
9. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, Gwarant niezwłocznie informuje o tym fakcie Beneficjenta oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.

10. Beneficjent występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej.

11. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na dokonanie klientom zwrotu wpłat, o których mowa w ust. 1 powyżej, Gwarant niezwłocznie po weryfikacji zgłoszeń Klientów, przekazuje Beneficjentowi zgłoszenia zebrane od Klientów, którzy nie otrzymali całości zwrotu wpłat, wraz z informacją, dotyczącą wysokości wypłaconych tym klientom kwot z zabezpieczenia finansowego oraz z wyliczeniem kwot, których zabrakło na zwrot wpłat w stosunku do każdego Klienta. Gwarant przekazuje informację o tych zgłoszeniach do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

12. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny niezwłocznie po otrzymaniu decyzji Beneficjenta, wypłaca należne Klientom środki zgodnie z otrzymaną dyspozycją, o czym informuje Beneficjenta oraz Gwaranta.

13. Certyfikat gwarancji dostępny jest u Organizatora.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. Z 2018 r., poz. 1025 t.j. ze zm.) oraz ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.

2. Nieważność pojedynczych postanowień umowy - zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.

Załącznik nr 2

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

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. „Agata Travel" Agata Wiącek, będzie ponosiła pełną odpowiedzialność za należytą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Biuro „Agata Travel" Agata Wiącek, posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo „Agata Travel" Agata Wiącek 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, podróżny może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.

– Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiejkolwiek 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 przedsiębiorca 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 jakiejkolwiek 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. „Agata Travel" Agata Wiącek , wykupił w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Gwarancję Ubezpieczeniową nr 3687810022 z dnia 12.02.2026 zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem Marszałkiem Województwa jeżeli z powodu niewypłacalności „Agata Travel" dojdzie do odmowy świadczenia usług

–

Agata Wiącek
ul. Wrzosowa 8a
88-100 Inowrocław
www.agatatravel.pl
NIP 556 22 333 44 | tel. 573 749 069