

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA ABC-Holiday Sp. z o.o.

§ 1 ZASADNY OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (dalej: Warunki uczestnictwa) organizowanych przez Biuro Podróży ABC-Holiday Sp. z o.o. stanowią integralną część Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.

2. Warunki uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Uczestników w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży ABC-Holiday Sp. z o.o.

3. Organizatorem imprez turystycznych (w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. z późniejszymi zmianami) zawartych w katalogu, na stronie internetowej www.abc-holiday.pl oraz na stronach obsługiwanych i należących do ABC-Holiday Sp. z o.o. www.WinterEvent.pl – www.SunEvent.pl – www.Polish-Days.pl - www.Ski4Medic.pl www.Folgarida-Marilleva.pl www.Folgarida-Marilleva.com www.Rossignol-Outlet.pl jest ABC-Holiday Sp. z o.o. ul Cicha 24 Bydgoszcz 85-650 NIP 559-203-93-97.

4. Biuro zawarło z firmą Ubezpieczeniową stosowną gwarancję ubezpieczeniową odpowiedzialności cywilnej Organizatora Turystyki na wypadek konieczności zapewnienia powrotu Klientów do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów na imprezy turystyczne (aktualna kopia takiego dokumentu znajduje się na stronach internetowych i w siedzibie biura). Beneficjentem tej gwarancji jest Marszałek Województwa Kujawsko Pomorskiego. Od wszystkich umów zawartych od dnia 26.11.2016 ABC-holiday Sp. z o.o. przekazuje składkę od 10zł do 30 zł od każdego uczestnika, który zawarł umowę usługi turystycznej z ABC-Holiday Sp. z o.o. do UFG z siedzibą w Warszawie na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. UFG zgodnie z znowelizowaną ustawą o usługach turystycznych z dnia 22 lipca 2016 zapewnia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu.

4. Przez użyte w Warunkach uczestnictwa określenia należy rozumieć:

a) Impreza – impreza turystyczna organizowana przez Biuro Podróży ABC-Holiday Sp. z o.o.

b) Biuro – organizator imprezy

c) Uczestnik - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej;

- osoba, na rzecz której umowa została zawarta;

- osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową

d) Umowa – umowa o imprezę turystyczną

e) Siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia.

§ 2 ZAWARCIE UMOWY

I. Zapisy ogólne

1. Katalogi i inne informacje pisemne Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Wiążącą ofertę stanowią składowe usługi turystycznej wypisane w umowie. Jest to np. dany ośrodek o określonym standardzie, transport, ubezpieczenie itd. Biuro ABC-Holiday Sp. z o.o. nie jest w stanie zagwarantować klientowi np. niezapomnianych wspomnień i wrażeń.

2. Do zawarcia Umowy dochodzi w chwili dokonania rezerwacji w systemie rezerwacyjnym i opłaceniu zaliczki lub całkowicie rezerwacji. Umowa może być również być podpisane w tradycyjny sposób przez podpisanie jej przez obie strony pod treścią Umowy.

3. Stronami Umowy są Uczestnik oraz Organizator.

4. W przypadku zawierania Umowy na rzecz osoby trzeciej, Uczestnik powinien wskazać tę osobę w chwili zawierania umowy lub w chwili dokonywania rezerwacji, zgodnie z pkt II

§ 2 Warunków uczestnictwa.

5. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.
6. Zakres i warunki świadczenia usług objętych umową są określone w umowie.

II. Zawarcie umowy za pomocą Systemu

1. Z chwilą zamieszczenia wymaganych danych na formularzu znajdującym się na stronie internetowej www.ABC-holiday.pl www.WinterEvent.pl www.SunEvent.pl www.Polish-Days.pl www.Ski4Medic.pl www.Folgarida-Marilleva.pl www.Folgarida-Marilleva.com www.Rossignol-Outlet.pl za pomocą systemu informatycznego i po akceptacji warunków uczestnictwa następuje rezerwacja imprezy.
2. Dokonanie rezerwacji przez Uczestnika stanowi wiążącą ofertę zawarcia umowy na warunkach wskazanych w rezerwacji.
3. W ciągu 24 do 48h godzin od chwili dokonania rezerwacji Uczestnik zobowiązany jest do wpłaty zaliczki. Uznanie rachunku bankowego Biura jest decydujące dla oceny zachowania powyższego terminu. W przypadku ofert last minute na 7 dni przed wyjazdem wpłata musi nastąpić maksymalnie w ciągu 30 minut od chwili rezerwacji.
4. W razie braku terminowej wpłaty zaliczki, oraz kolejnej raty rezerwacja może zostać anulowana.
5. Po dokonaniu rezerwacji, wysłane zostanie na podany przez uczestnika e-mail, potwierdzenie dokonania rezerwacji oraz egzemplarz umowy do podpisania.
6. Potwierdzenie dokonania rezerwacji stanowi przyjęcie oferty. Z tą chwilą dochodzi do zawarcia umowy o usługi turystyczne.
7. Uczestnik dokonujący rezerwacji online zobowiązany jest odesłać podpisany egzemplarz umowy na adres email info@abc-holiday.pl biura niezwłocznie, najdalej w terminie 3 dni od daty otrzymania umowy. Klient w przypadku rezerwacji tradycyjnych może przesłać umowę pocztą.
8. W razie nie otrzymania przez Biuro podpisanej umowy do dnia poprzedzającego dzień rozpoczęcia imprezy, Uczestnik powinien podpisać umowę bezpośrednio przed rozpoczęciem imprezy. Odmowa podpisania przez uczestnika umowy uprawnia Biuro do zatrzymania zaliczki lub całej kwoty. Ponadto, Biuro może żądać naprawienia poniesionej szkody obejmującej w szczególności kwoty wszelkich wydatków poczynionych na rzecz Uczestnika, w tym przede wszystkim kosztami rezerwacji miejsca pobytu oraz w środka transportu. Biuro zastrzega sobie możliwość dokonania potrącenia odszkodowania z dokonanej przez Uczestnika wpłaty. W takim przypadku uczestnikowi nie przysługują żadne roszczenia wobec Biura.
9. Uczestnik, który zawarł umowę przedwstępną na rzecz innych uczestników, odpowiedzialny jest za terminową zapłatę należności.
10. Uczestnik ponosi ryzyko błędnie dokonanej rezerwacji. Uczestnik odpowiada za sprawdzenie poprawności danych osobowych.

§ 3 OKREŚLENIE I ZMIANA CENY

1. Ceny imprez wyrażone są w złotych polskich.
2. Cena imprezy obejmuje:
 - a) świadczenia określone w umowie,
 - b) Ubezpieczenie (tylko w przypadku imprez zagranicznych) – od kosztów leczenia oraz od następstw nieszczęśliwych wypadków, lub ubezpieczenie narciarskie płatne dodatkowo obowiązkowo.
 - c) Opłatę do UFG z siedzibą w Warszawie na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny zgodnie z znowelizowaną ustawą o usługach turystycznych z dnia 22 lipca 2016.
3. Cena imprezy nie obejmuje w szczególności:
 - a) Wyżywienia, jeżeli nie wynika to z umowy o usługi turystyczne,
 - b) Wycieczek fakultatywnych i imprez dodatkowych, chyba że umowa lub oferta mówi inaczej.
 - c) Należności, podatków i opłat nie wymienionych w katalogach lub wynikających z dodatkowych wymagań Uczestników lub wynikających ze stosownych przepisów, aktów, zarządzeń właściwych władz lub innych organów związanych z organizacją imprezy turystycznej.
4. Cena obejmuje podatek VAT.
5. Cena imprezy może zostać skutecznie podwyższona przez Biuro, z uwagi na następujące okoliczności: - wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych
6. Wzrost kursów walut - Cena imprezy może zostać skutecznie podwyższona lub obniżona przez biuro, z uwagi na wzrost lub spadek kursów walut, ponieważ wszelkie kontrakty poza granicami polski zawarte są w walucie obcej.
 - a) Wzrost kursów walut sezon zimowy 2016/2017 - Cena imprezy może zostać skutecznie podwyższona przez Biuro ze względu na wzrost kursów walut. Wszelkie kontrakty w krajach Unii Europejskiej zawierane są w walucie euro. Na sezon zimowy 2016/2017 oferta i kalkulacja została

wprowadzona w dniu 16.08.2016 według kursu Euro – 4,27 NBP: 16.08.2016, 157/A/NBP/2016. W przypadku wzrostu kursu euro powyżej 4,40 zł biuro jest upoważnione do wprowadzenia dopłat kursowych, w przypadku spadku kursu euro poniżej 4,14 klient może wystąpić o zwrot różnicy. W takim przypadku, biuro przedstawi uczestnikowi kalkulację podwyższenia lub obniżenia ceny imprezy turystycznej od różnicy kursów walut z dnia 16.08.2016. W przypadku wyjazdów do Szwajcarii kalkulację przyjęto w dniu 16.08.2016 według kursu CHF 3,9295. W przypadku wzrostu kursu CHF powyżej 4,06 zł biuro jest upoważnione do wprowadzenia dopłat kursowych, w przypadku spadku kursu CHF poniżej 3,78 zł klient jest upoważniony do wystąpienia o zwrot. W takim przypadku, biuro przedstawi uczestnikowi kalkulację podwyższenia lub obniżenia ceny imprezy turystycznej od różnicy kursów walut z dnia 16.08.2016.

b) Wzrost kursów walut sezon lato 2016/2017 – w dniu wprowadzenia oferty.

7. W okresie 21 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

§ 4 WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena imprezy powinna być zapłacona na wskazany przez Biuro rachunek bankowy.

2. W przypadku wpłat na rachunek Biura datą wpływu jest data uznania rachunku Biura.

3. Zaliczka w kwocie od 99 zł do 30 % ceny powinna być wpłacona w następującym terminie:

- w razie zawierania umowy w Biurze – przy podpisaniu umowy

- w razie zawierania umowy za pomocą Systemu lub email – do 48 godzin od chwili rezerwacji.

4. W przypadku złożenia kilku rezerwacji wpłaty należy dokonywać oddzielnie za każdą z nich. (Do każdej wpłaty w tytule przelewu należy podać Imię Nazwisko Date urodzenia dd/mm/rok adres zameldowanie tel kontaktowy Email

5. Pozostała część ceny powinna być zapłacona (30) dni przed dniem rozpoczęcia

imprezy. Niedotrzymanie powyższego terminu oznacza rezygnację Uczestnika na

warunkach rezygnacji z imprezy, o której mowa w § 6 Warunków Uczestnictwa

6. W razie rezerwacji dokonanej później niż (30) dni przed dniem rozpoczęciem imprezy, cena płatna jest w pełnej kwocie na konto organizatora w ciągu 24 godzin. Brak wpłaty ceny w powyższym terminie powoduje wygaśnięcie rezerwacji. W przypadku rezerwacji na 7 dni przed wpłatą powinna zostać dokonana w ciągu 30 minut od rezerwacji.

7. Dokonana przez Biuro obniżka ceny danej imprezy nie stanowi podstawy do żądania jej zmiany przez uczestnika, który przed tym czasem dokonał rezerwacji.

§ 5 PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW UCZESTNIKA

1. Uczestnik może bez zgody Biura 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, o którym mowa w ust. 1, jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Uczestnik zawiadomi je o tym co najmniej na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej załączając oświadczenie swoje i osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków uczestnictwa wynikających z umowy o świadczenie usług turystycznych – w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

3. W przypadku przeniesienia uprawnień, Uczestnik obowiązany jest pokryć poniesione przez Biuro koszty związane ze zmianą Uczestnika, w tym koszty związane ze zmianą rezerwacji.

4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

§ 6 REZYGNACJA Z UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Cena imprezy nie obejmuje ubezpieczenia kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nagłych (np. nieszczęśliwy wypadek, nagła choroba). Biuro zaleca zawarcie takiego ubezpieczenia przez uczestnika. Organizator proponuje takie ubezpieczenie w kwocie od 2,8% wartości wycieczki.

2. Uczestnik może odstąpić od umowy pod warunkiem zapłaty odstępnego. Odstąpienie od umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Rezygnacja- koszty odstępnego od umowy odpowiadają rzeczywiście poniesionym faktycznie kosztom – Biuro gwarantuje, że to będzie kwota nie większa niż.

a) 30 % ceny imprezy – odstąpienie powyżej 30 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy

b) 50 % ceny imprezy – od 29 – 21 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy

- c) 80 % ceny imprezy – od 20 dni od 8 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy
- d.) W terminie 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy do 100% wartości wycieczki.

e) Jest możliwość bezkosztowej zmiany uczestnika do 10 dni przed wyjazdem. W przypadku zmiany danych uczestnika poniżej 10 dni przed wyjazdem należy pokryć koszty manipulacyjne związane ze zmianą danych (konieczność wystawienia nowej polisy ubezpieczeniowej – ewentualne koszty zmiany za skipass itd.). Bezkosztowa zmiana uczestnika, nie dotyczy wyjazdów lotniczych, ponieważ przewoźnicy lotniczy praktycznie zawsze pobierają takie opłaty.

4. Za datę odstąpienia uznaje się datę otrzymania przez Biuro stosownego oświadczenia.

5. Biuro uprawnione jest potrącić przysługujące mu odstępnę z zapłaconej ceny.

§ 7 ZMIANA ISTOTNYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH LUB ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Biuro jest uprawnione przed rozpoczęciem imprezy, jeżeli jest do tego zmuszone z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, o czym niezwłocznie powiadomi Uczestnika.

2. Uczestnik powinien niezwłocznie, najdalej w terminie 3 dni od otrzymania informacji o zmianie istotnych warunków umowy, poinformować Biuro czy:

a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo

b) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty odstępnego, o którym mowa w § 6 Warunków uczestnictwa.

3. Uprawnienia, o których mowa w ust. 2 nie dotyczą zmiany ceny imprezy, o której mowa w § 3 ust. 5, 6,7 Warunków uczestnictwa.

4. Jeżeli Uczestnik zgodnie z ust. 2 odstępuje od umowy lub jeżeli Biuro odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Uczestnika, Uczestnik 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.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 Uczestnik nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy jeżeli odwołanie imprezy nastąpiło z powodu:

a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż 80 %, a Biuro powiadomiło o tym Uczestnika na piśmie w terminie nie późniejszym niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy

b) siłą wyższej, niezależnej od organizatora.

6. W przypadku, o którym mowa w ustępie 5 powyżej wpłacone kwoty zostaną niezwłocznie Uczestnikowi zwrócone.

§ 8 ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE

1. Jeżeli Biuro nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi, stanowiącej istotną część programu imprezy, to w ramach tej imprezy, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, Biuro wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze.

2. Biuro nie ponosi odpowiedzialności niewykonanie lub nienależyte wykonanie istotnej części programu jeżeli spowodowane było to wyłącznie:

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

b) siłą wyższą

6. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn leżących po stronie tego Uczestnika.

§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA ZA NIETYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

1. Biuro nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jeżeli wykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,

b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,

c) siłą wyższą

2. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika.

Ograniczenie odpowiedzialności obowiązuje także wówczas, gdy szkody zostały spowodowane przez działanie podwykonawców. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

3. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonanego na życzenie Uczestnika.
4. Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności w programie imprezy.
5. Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkodę jaką poniósł uczestnik z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy bądź miejsce lub termin wyznaczony programem imprezy lub wskazany przez osobę działającą w imieniu Biura. Obowiązkiem klienta jest sprawdzić godziny wyjazdu na stronie abc-holiday.pl oraz pozostałych obsługiwanych przez ABC-Holiday lub telefonicznie w siedzibie organizatora.
6. Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za koszty będące następstwem nieposiadania przez uczestnika niezbędnego do podróży ważnego dokumentu np. wizy, paszportu, dowodu osobistego.
7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkodę jaką poniósł Uczestnik, jeżeli nie złożył reklamacji, o której mowa w § 11 Warunków uczestnictwa.

§ 10 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKA

1. Uczestnik imprezy obowiązany jest dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy ustalonych przez Biuro, a także respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w miejscu zakwaterowania.
2. 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.
3. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
4. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych).
5. Podczas podróży autokarem lub samolotem obowiązuje zakaz spożywania alkoholu oraz środków odurzających. Biuro może odmówić zabrania do autobusu osób nietrzeźwych. W takim wypadku biuro jest zwolnione z jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec klienta.
6. Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych za szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, przewoźnika, hotelu.
7. Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za następstwa chorób i nieszczęśliwych wypadków w czasie imprezy i ponosi we własnym zakresie koszty pomocy lekarskiej, hospitalizacji, specjalnego transportu powrotnego w przypadku, gdy przekraczają one sumę, na jaką uczestnik imprezy ubezpieczony został przed wyjazdem.
8. Uczestnik jest zobowiązany przestrzegać przepisy wewnętrzne danego hotelu lub ośrodka. Dotyczy to w szczególności ciszy nocnej, zachowania na basenie plaży itp. Uczestnik ponosi indywidualnie odpowiedzialność za naruszanie wewnętrznych przepisów ośrodka turystycznego hotelu. W przypadku nie stosowania się do powyższych zakazów organizator jest zwolniony ze zwrotu finansowego jeśli uczestnik zostanie wyrzucony z ośrodka z powodu łamania regulaminu. Uczestnicy wyjazdu ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone podczas wyjazdu.
9. Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kaucji na wypadek zniszczeń jeśli wymaga tego kontrahent zagraniczny. Standardem w krajach UE, a w szczególności w miejscowościach górskich jest pobieranie kaucji na wypadek zniszczeń w apartamentach lub hotelu. Zwykle kaucja ta wynosi około 50 euro od osoby lub 250euro do 500 euro za apartament w przypadku dużych apartamentów we Francji. Kaucja zwykle jest pobierana w postaci obciążenia karty kredytowej na wypadek zniszczeń.

§ 11 REKLAMACJE

6. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Biuro Uczestnik może złożyć reklamację.
7. W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych Uczestnik zobowiązany jest do uczynienia, w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co przyczyni się do usunięcia przeszkód i pozwoli zminimalizować ewentualnie powstałe szkody.
8. Jeżeli w trakcie imprezy Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien

niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Biuro lub przedstawiciela Biura na piśmie w celu pojęcia działań przez organizatora, a po powrocie reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres Biura w terminie do 30 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem.

9. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

10. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Uczestnika.

11. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności.

12. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

13. Wykonawca usługi lub inny przedstawiciel Biura nie są uprawnieni do uznania jakichkolwiek roszczeń w imieniu Biura.

§12 BAGAŻ

1. W przypadku wycieczek autokarowych ze względu na zasady bezpieczeństwa i przepisy drogowe oraz ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych obowiązują następujące ograniczenia bagażowe: Opcja 1: 1 sztuka bagażu o wymiarach nie przekraczających: 160 cm łącznej miary (maksymalnie 22 kg) oraz 1 para nart lub 1 snowboard (dotyczy tylko wyjazdów w regiony narciarskie) Opcja 2: 1 sztuka bagażu o rozmiarach nie przekraczających 110 cm łącznej miary oraz buty narciarskie lub snowboardowe oraz 1 para nart lub 1 snowboard

Dodatkowy bagaż: dodatkowy lub ponadwymiarowy bagaż zostanie przewiezony jedynie w przypadku wolnego miejsca w lukach bagażowych za dopłatą 100PLN/sztuka. Opłata za nadbagaż wynosi 30 zł za jeden kg.

2. **W przypadku wycieczek lotniczych** Uczestnik może zabrać 1 sztukę bagażu podręcznego oraz 1 sztukę bagażu głównego. Dokładne wskazania dotyczące ograniczeń wagowych bagażu są dostępne na naszej stronie internetowej oraz są podawane na tydzień przed wylotem na potwierdzeniu dodatkowym do rezerwacji. Za każdy nadbagaż należy uiścić dodatkową opłatę na lotnisku wg taryf obowiązujących u danego przewoźnika zwykle ok. 15 - 20 euro za 1 kg nadbagażu

2.1 Za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu w trakcie lotu odpowiedzialność ponosi przewoźnik lotniczy. W takim przypadku należy niezwłocznie powiadomić o fakcie zniszczenia lub zagubienia bagażu odpowiednich pracowników lotniska oraz wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Nie należy pakować do bagażu znajdującego się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podróżne, pieniądze oraz inne kosztowności.

2.2. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004r. (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) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi Reklamacyjnej skargi do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa)

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy.

2. Nieważność poszczególnych niniejszych postanowień nie narusza wartości pozostałych postanowień.

3. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych.

Adres Rejestrowy
ABC-Holiday Sp. z o.o.
Ul. Cicha 24

Bydgoszcz 85-650

NIP 559-203-93-97

Gwarancja GT 217/2016

Numer ewidencyjny 255 w wykazie organizatorów Kuj-Pom