

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

obowiązujące od 1 lipca 2018 r.

## I. Postanowienia ogólne

1. B&SFHU Beata Zotow z siedzibą w Płocku Maszewo 27a, używająca również nazwy handlowej „Zotow Travel” (dalej: „Biuro”) jako organizator turystyki w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej „Ustawa”), stawia sobie za cel zapewnienie podróżnym (dalej: „Uczestnicy”) optymalnych warunków wypoczynku.
2. Niniejsze „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Zotow Travel (dalej: „Warunki Uczestnictwa”), stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i określają prawa i obowiązki Biura i Uczestnika (dalej łącznie: „Strony”) związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych Biura.
3. Strony przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową o udział w imprezie turystycznej (dalej: „Umowa”) informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez Strony w Umowie trwałego nośnika.
4. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być utrwalone na trwałym nośniku, jeżeli uzasadnione jest to treścią informacji lub oświadczenia.
5. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Uczestnikowi informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie.

## II. Informacje przed zawarciem Umowy i zawarcie Umowy

1. Przed zawarciem Umowy Uczestnik otrzymuje od Biura w celu zapoznania się:
  - a) właściwy standardowy formularz informacyjny określony w art. 39 ust. 2 Ustawy oraz
  - b) Warunki Uczestnictwa oraz Program Imprezy zawierające informacje, których udzielenie Uczestnikowi jest wymagane przepisami art. 40 ust. 1 oraz innymi przepisami Ustawy,
  - c) Warunki Ubezpieczenia określone w przypadku imprez krajowych, w przypadku imprez zagranicznych zawartymi pomiędzy Biurem a Towarzystwem Ubezpieczeniowym, do wyboru każdorazowo Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”).
2. Informacje udzielone Uczestnikowi mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Uczestnika o zmianie.
3. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się Uczestnika z Warunkami Uczestnictwa, Programem Imprezy i Warunkami Ubezpieczenia oraz po potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa w Imprezie przez Biuro.
4. Integralną część Umowy stanowią Warunki Uczestnictwa, Program Imprezy oraz Warunki Ubezpieczenia.

## III. Cena Imprezy. Przedpłata. Warunki płatności

1. Rezerwacja uczestnictwa w Imprezie następuje wraz z wpłatą 30% ceny Imprezy. Pozostałą część ceny Imprezy należy wpłacić najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Niedokonanie wpłaty pozostałej kwoty w ustalonym terminie powoduje rozwiązanie Umowy w dniu następnym po upływie tego terminu, chyba że strony Umowy postanowią inaczej. W przypadku zakupu Imprezy w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy Uczestnik jest zobowiązany dokonać pełnej wpłaty.
2. Podstawą do otrzymania przez Uczestnika świadczeń objętych Programem Imprezy jest voucher/ skierowanie, a przy wyjazdach grupowych obecność na listach Uczestników Imprezy.

Uczestnik zobowiązany jest złożyć w wyznaczonym terminie wymagane przez Biuro dokumenty związane z udziałem w Imprezie.

#### **IV. Przeniesienie uprawnień z Umowy na inną osobę**

Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu uprawnienia z tytułu Umowy, jeżeli osoba ta jednocześnie przejmie wszystkie obowiązki wynikające z tej Umowy oraz pokryje koszty związane z tą zmianą. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Uczestnik zawiadomi Biuro na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

#### **V. Rozwiązanie Umowy przez Biuro z powodu niewystarczającej frekwencji na Imprezie**

Biuro może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji na daną Imprezę jest mniejsza niż 25 Uczestników a Biuro powiadomiło Uczestnika o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

#### **VI. Rezygnacja z Imprezy przez Uczestnika; Opłata za odstąpienie od Umowy**

1. Uczestnik może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Uczestnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura opłaty za odstąpienie od Umowy („Opłata”) określonej w ust. 3.
3. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Ustawie, w razie odstąpienia od Umowy Uczestnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz organizatora Opłaty za odstąpienie od Umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Uczestnika a jej wysokość została zróżnicowana w oparciu o czas, w jakim doszło do odstąpienia od Umowy i związanymi z nim spodziewanymi oszczędnościami kosztów i spodziewanymi dochodami z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych i wynosi:
  - a) w razie odstąpienia od Umowy na 90-16 dni przed rozpoczęciem Imprezy – 25% ceny imprezy;
  - b) w razie odstąpienia od Umowy na 15-7 dni przed rozpoczęciem Imprezy – 50% ceny imprezy;
  - c) w razie odstąpienia od Umowy na 6 dni i mniej przed rozpoczęciem Imprezy – 90 % ceny imprezy.
4. Biuro w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Uczestnikowi zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o Opłatę.
5. Postanowienia ust. 1-4 nie mają zastosowania w przypadku, gdy Ustawa stanowi, że odstąpienie przez Uczestnika od Umowy lub jej rozwiązanie przez Uczestnika następuje bez opłaty.

#### **VII. Zmiana warunków Umowy**

1. Warunki Umowy mogą ulec zmianie zgodnie z przepisami art. 44-46 Ustawy, z wyłączeniem możliwości zmiany ceny.
2. O wszystkich zmianach Warunków Umowy oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach Stron Biuro powiadomi Uczestnika na trwałym nośniku.

Uczestnik powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie Warunków Umowy dokonywanych przez Biuro na podstawie art. 46 ust. 2 Ustawy, poinformować Biuro na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy.

#### **VIII. Prawa Uczestnika**

1. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych Programem Imprezy.
2. Wymagania specjalne związane z Imprezą, na które Strony wyraziły zgodę, są określane w Umowie.
3. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania Imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawiciela Biura.
4. W przypadku, gdy Uczestnik znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro udziela Uczestnikowi odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.

5. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi **związane** z realizacją Imprezy bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.

#### **IX. Obowiązki Uczestnika**

1. Od chwili rozpoczęcia Imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli Biura dotyczących realizacji programu Imprezy.
2. **Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży, a gdy wymagają tego przepisy, paszportu i wiz turystycznych. Przy wyjazdach zagranicznych paszport musi być ważny minimum 3 miesiące lub dłużej od daty planowanego powrotu, w zależności od kraju wyjazdu.**
3. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
4. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania.
5. Z zastrzeżeniem przepisów art. 50 Ustawy Uczestnik, a w przypadku Uczestnika małoletniego, jego rodzice lub prawni opiekunowie, odpowiadają wobec Biura za szkody wyrządzone przez niego podczas trwania Imprezy i zobowiązani są do pokrycia spowodowanej szkody.
6. W przypadkach podanych w Programie Imprezy właściciel bazy może żądać wpłaty kaucji gwarancyjnej, rozliczanej po zakończeniu pobytu.

#### **X. Ubezpieczenie i gwarancja**

1. Uczestnik jest objęty ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) oraz w przypadku wyjazdów zagranicznych ubezpieczeniem kosztów leczenia (KL), zgodnie z warunkami ubezpieczenia oraz załącznikiem nr 1 stanowiącym integralną część Umowy.
2. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do udziału przez Uczestnika w Imprezie, Uczestnik jest obowiązany poinformować o tym Biuro.
3. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi, informacje o tym zamieszcza się w Programie Imprezy. W przypadku uczestnictwa w wypoczynku dzieci i młodzieży, stan zdrowia Uczestnika musi być odpowiedni do uczestnictwa w tym wypoczynku, co potwierdza rodzic lub opiekun przedkładając organizatorowi kartę kwalifikacyjną Uczestnika.
4. Biuro oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez Ubezpieczyciela oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
5. Wypłata środków z gwarancji następuje:
  - a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Mazowiecki Urząd Marszałkowski w Warszawie.
  - b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel wymieniony

#### **XI. Odpowiedzialność Biura**

1. Biuro jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Uczestnik ma obowiązek poinformować Biuro o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy.
2. Odpowiedzialność Biura z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.
3. Odpowiedzialność Biura oraz agenta turystycznego za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.

4. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro ogranicza wysokość odszkodowania, jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Uczestnika. Ograniczenie to nie może dotyczyć szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
5. Uczestnik może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie na warunkach określonych przez Ubezpieczyciela bądź innym, wybranym indywidualnie przez Uczestnika zakładzie ubezpieczeń. Zawarcie tego ubezpieczenia u Ubezpieczyciela może nastąpić przy podpisaniu Zgłoszenia Umowy lub najpóźniej w dniu następnym.

## **XII. Procedura rozpatrywania skarg i pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich**

1. Uczestnik ma obowiązek poinformować Biuro lub przedstawiciela Biura w miejscu realizacji Imprezy o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak, aby Biuro mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i Imprezy, w której uczestniczył (w tym m.in. numer Umowy oraz datę Imprezy albo, w miarę możliwości, jedynie kopię zawartej Umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. Biuro zaleca, aby skarga została złożona w terminie nie późniejszym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Uczestnik w trakcie rozpatrywania skargi przez Biuro powinien zapewnić współpracę z Biurem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.
2. Skarga związana z realizacją Imprezy może być kierowana bezpośrednio do Biura lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Umowa została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę Biuru. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura. Agent turystyczny oraz przedstawiciel Biura w miejscu realizacji Imprezy nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Uczestnika związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Uczestnika skargi.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności niezwłocznie.
4. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań Uczestnika związanych z realizacją Imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1-3.
5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jednak wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro jest Inspekcja Handlowa.
6. Informacje dotyczące internetowego przedsądowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

## **XIII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie przepisy Ustawy, Kodeksu cywilnego lub inne właściwe przepisy prawa.
2. Uczestnik może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).
3. Warunki Uczestnictwa obowiązują od 1 lipca 2018 r. i mają zastosowanie do Umów zawartych od tej daty.