

UMOWA - warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Grupa Plus Sp. z o.o. (Biuro Podróżny PLUS WAKACJE)

I. Strony umowy, zakres zastosowania.

1. Stronami Umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej, zwanej dalej umową są:

- Klient zgłaszający rezerwację zgodnie ze Zgłoszeniem udziału w imprezie turystycznej (dalej: Klient) oraz
- Organizator: Grupa Plus Sp. z o.o. (Biuro Podróżny Plus Wakacje) z siedzibą w Rudzie Śląskiej, ul. Edmunda Kokota 180, nr wpisu w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych 1021, nr KRS 0000487433 Sądu Rejonowego Wydział X Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Gliwicach, kapitał zakładowy 100.000,00 zł, NIP 6412531514, REGON 243426430 (dalej: Organizator), nr rachunku bankowego ING Bank Śląski S.A. 63 1050 1243 1000 0090 3025 8348 e-mail: bok@pluswakacje.pl, Internet: www.pluswakacje.pl tel. 32/720-59-95, fax. 32/720-59-94,

2. Niniejsza UMOWA – warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Grupa Plus Sp. z o.o. (Biuro Podróżny PLUS WAKACJE) (dalej: Ogólne Warunki Uczestnictwa), mają zastosowanie do Umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej zawartej z Klientem, w zakresie w niej nieuregulowanym.

II. Zawarcie umowy.

1. Umowa obejmuje:

- Zgłoszenie rezerwacji (Umowę zgłoszenia), będącą załącznikiem nr 1
- Ofertę wybraną przez Klienta, a oferowaną przez Organizatora będącą załącznikiem nr 2
- Standardowy formularz informacyjny, będący załącznikiem nr 3,
- Kluzulę informacyjną, stanowiącą załącznik nr 4
- Dodatkowo w przypadku imprez z transportem lotniczym, warunki przewozu zawierające min. informację o obowiązujących limitach bagażu, opłatach manipulacyjne i inne warunki dotyczące przelotu, stanowiące załącznik nr 5

2. Klient przed zawarciem umowy zapoznaje się z ceną imprezy wybraną spośród propozycji Organizatora, dopłatami obowiązkowymi i fakultatywnymi, miejscem pobytu lub trasą imprezy, rodzajem klasy, kategorią lub charakterystyką środka transportu, limitami bagażu, położeniem, rodzajem i kategorią obiektu zakwaterowania (zgodnie ze standardyzacją usług według krajów pobytu) liczbą i rodzajem posiłków, programem zwiedzania lub atrakcji turystycznych, kwotą zaliczki oraz terminami kolejnych dopłat.

3. Zawarcie umowy następuje w formie pisemnej poprzez podpisanie przez Klienta Umowy, a także Ogólnych Warunków Uczestnictwa i zgłoszenia rezerwacji oraz wpłacenie zaliczki w kwocie 29 % ogólnej ceny imprezy. Pozostałą należność Klient zobowiązany jest zapłacić w terminie od 180 do 30 dni przed datą wyjazdu. W przypadku rezerwacji dokonywanych na mniej niż 180 dni przed rozpoczęciem imprezy Organizator może pobrać pełną należność jeśli zostało to wskazane w ofercie lub na życzenie Klienta. W ramach okresowych działań promocyjnych Organizator może obniżyć kwotę wpłacanej zaliczki poniżej 29 % ogólnej ceny imprezy a także wprowadzić niestandardowe terminy dopłat, co wynikać będzie z oferty, stanowiącej załącznik nr 2 Jeżeli Klient zawiera umowę w terminie krótszym niż 30 dni, zobowiązany jest do wpłaty pełnej ceny imprezy.

4. W przypadku zakupu oferty za pośrednictwem portali internetowych współpracujących z Organizatorem, portali internetowych należących do Organizatora, infolinii Organizatora lub w inny sposób wymagający komunikacji na odległość, Klient zobowiązany jest do odesłania podpisanych dokumentów tj. Umowy Zgłoszenia oraz Ogólnych Warunków Uczestnictwa w terminie nieprzekraczającym 24 godzin od daty ich doręczenia. W przypadku, gdy impreza rozpoczyna się w terminie krótszym niż 24 godzin, wówczas Klient zobowiązany jest dostarczyć podpisane dokumenty w terminie nieprzekraczającym 1godziny od daty ich doręczenia. W sytuacji, gdy Organizator nie otrzyma podpisanych dokumentów we wskazanych powyżej terminach, ma prawo anulowania rezerwacji o czym informuje klienta drogą mailową, bądź telefoniczną (uwzględniając wiadomość tekstową SMS). W przypadku zawierania umowy drogą elektroniczną, o której mowa powyżej, Klient ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

5. Oferta, która stanowi załącznik nr 2, określa informacje dotyczące szczegółowych właściwości realizacji usługi turystycznej, w szczególności:

- miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
- rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
- położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
- liczbę i rodzaj posiłków,
- szczególony program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
- czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczony w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczbieosoby grupy,
- informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,

h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb,

i) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony,

j) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła, o ile odbiega ona od ustalonej w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa,

k) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,

l) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,

m) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci,

n) wymagania specjalne, o których Klient powiadomił Organizatora i na które strony umowy o udział w imprezie turystycznej wyraziły zgodę,

o) informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu, jeżeli na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba.

6. Podmiotem zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności w formie Gwarancji Ubezpieczeniowej, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017, poz. 2361 ze zm.) jest TU EUROPA S. A. ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Śląskiego (ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice, tel.: +48 (32) 20 78 888), uprawniony do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju i do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z gwarancji.

III. Ceny, opłaty za świadczenia w ramach imprezy turystycznej oraz zmiany świadczeń

1. Obowiązująca cena podstawowa określona w cenniku lub ofercie podana jest dla jednej osoby zakwaterowanej w pokoju dwuosobowym lub większym. Całkowita cena imprezy organizowanych przez Biuro Podróżny Plus Wakacje wyrażona jest w jednej kwocie i walucie lub zostaje rozbita na cenę podstawową (w PLN) oraz obowiązkowe dopłaty tj. opłata administracyjna (w EUR lub innej walucie) lub inne. W przypadku ofert, których cena rozbita jest na składniki, opłata w walucie innej niż PLN, przyjmowana jest w gotówce przez przedstawicieli biura tj. pilotów, rezydentów, animatorów w dniu rozpoczęcia imprezy. Zakwaterowanie w pokoju jednoosobowym akceptowalne jest jedynie w przypadku wniesienia dopłaty do ceny podstawowej i jeżeli hotel przewiduje taką możliwość.

IV. Zmiana warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

1. Cena ustalona w umowie może być podwyższona, jeżeli Organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- wzrost ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilenia,
- wzrost wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach
- wzrost kursów walut lub innych opłat urzędowych.

2. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Klient ma prawo do niezaakceptowania podwyższonej kwoty imprezy, wówczas może z imprezy zrezygnować, nie ponosząc kosztów odstąpienia od umowy z jego winy.

3. Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt IV.1, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku obniżenia ceny organizator turystyki może odliczyć od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróżnego organizator turystyki przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

4. Organizator powiadamia Klienta o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia na trwałym nośniku.

5. Jeśli podwyższenie ceny przekracza 8% całkowitej ceny imprezy, a także jeśli zmiana umowy dotyczy jej głównych właściwości, określonych w pkt. II.5 lit. a) – n), Organizator niezwłocznie powiadamia o tym Klienta na trwałym nośniku. Organizator może wówczas jednocześnie zaofiarować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

6. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt IV.4, Organizator informuje Klienta o:

- zmianach warunków umowy oraz ich wpływie na cenę,
- zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana

c) terminie udzielenia przez Klienta informacji w zakresie swojej decyzji, o której mowa w pkt IV.6.

7. Klient, w terminie 2 dni od dnia otrzymania informacji, o której mowa w pkt. IV.4 i 5, zobowiązany jest do poinformowania Organizatora o swojej decyzji polegającej na przyjęciu proponowanej zmiany, odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstąpieniu od umowy z jednoczesnym przyjęciem zastępczej imprezy turystycznej. Brak udzielenia Organizatorowi informacji, o której mowa w zdaniu pierwszym, powoduje uznanie, że Klient zdecydował się na odstąpienie od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

8. Jeśli zastępcza impreza turystyczna bądź zmiana umowy powodują obniżenie jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Klient uprawniony jest do odpowiedniego obniżenia ceny.

9. Zwrot świadczeń na rzecz Klienta następuje w ich wartości nominalnej, tj. bez odsetek lub rekompensaty z tytułu zmiany siły nabywczej pieniądza.

V. Zmiana warunków umowy po rozpoczęciu imprezy turystycznej.

1. Jeżeli Organizator w czasie trwania danej imprezy turystycznej 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 o jakości równorzędnej lub wyższej. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

2. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przynajmniej obniżka ceny jest nieodpowiednia.

3. Jeśli świadczenie zastępcze, o którym mowa w pkt V.1, jest niemożliwe lub Klient odrzucił to świadczenie zgodnie z pkt. V.2 i od umowy odstąpił, Klient jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej. W przypadku jednak, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator turystyki nie zdola usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie. Wówczas, jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróży, organizator turystyki zapewnia powrót Klienta do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator turystyki ponosi koszty niezbędne do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.

VI. Roszczenia Klienta

1. Klientowi przysługują obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Klienta.

2. Klientowi przysługują odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

3. Klientowi nie przysługują odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator turystyki udowodni, że:

- winę za niezgodność ponosi Klient;
 - winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami (dalej: siła wyższa).
4. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

VII. Odwołanie imprezy, odstąpienie Organizatora od umowy.

1. Organizator zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy, gdy pozostała kwota należności o której mowa w pkt. II.3 nie zostanie zapłaconą przez Klienta w terminie tam wskazanym.

2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy wymaga dla swojej ważności formy pisemnej, oraz musi zostać złożone w terminie 14 dni od dnia uzyskania przez Organizatora informacji o podstawach do jego złożenia.

3. Do realizacji każdej imprezy turystycznej wymagana jest minimalna ilość 40 osób, zatem realizacja usług uzależniona jest od liczby zgłoszeń. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy w przypadku braku zakładanego przez Organizatora minimum grupy na

a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,

b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,

c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

d) Organizator zastrzega sobie prawo odwołania rejsu w przypadku niesprzyjających warunków atmosferycznych. W takiej sytuacji

