



# UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH

**Konto : BZWBK S.A. 20 1090 2170 0000 0001 1485 6605**

Zawarta pomiędzy Biurem Podróży Siesta – Michał Andrzej Jeziorowski, ul. Kluczborska 30, 46-300 Olesno,  
NIP: 754-291-652-49, tel. 48 695 507 569, fax: 34 358 35 62 zwanym dalej Organizatorem,  
reprezentowanym przez(agenta):

a:

<b>Nazwa zamawiającego:</b>	<b>Adres zamawiającego: 4</b> (kod , miejscowość, ulica, nr)
Nr NIP/dowodu os.	<b>E-mail:</b>
<b>Data urodzenia:</b> (dzień-miesiąc -rok)	<b>Telefon:</b>

Zwanym dalej klientem, oraz osobami towarzyszącymi – załącznik (lista osób)

Biuro Podróży Siesta zobowiązuje się do świadczenia następującej usługi turystycznej, zgodnie z załącznikami (warunki uczestnictwa oraz program) stanowiącymi integralną część niniejszej umowy.

Podpisanie umowy przez klienta jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją: Warunków Uczestnictwa w imprezach Organizatora, programu, zakresu usług świadczeń nw. Imprezy, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i przyjmuje je do wiadomości i przestrzegania, jednocześnie dokonując za nie zapłaty zgodnie z cennikiem usługi. Dodatkowo klient odpowiada za wynikające z umowy zobowiązania zgłoszonych przez niego osób towarzyszących.

<b>Rodzaj imprezy:</b>	<b>Termin imprezy:</b>	<b>Ilość noclegów:</b>
<b>Kraj/miasto docelowe:</b>	<b>Bilety wstępu:</b>	<b>Rodzaj obiektu:</b>
<b>Godzina i miejsce wyjazdu:</b>	<b>Ubezpieczenie:</b>	<b>Rodzaj transportu:</b>

**Cena imprezy: 1..... - Przedpłata do 30 % - ..... zł w terminie do 1.....**

**Sposób zapłaty przelew**

**Termin płatności pozostałej kwoty ..... zł – .....**

*Pieczęć i podpis pracownika(agenta)*

*Podpis klienta*

Ja wyżej podpisany/na deklaruję za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy uczestnictwa/ umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej otrzymałem/am następujące OWU: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zatwierdzone uchwałą nr 6/Z/2015 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 16.02.2015 roku zmienione aneksem nr 1 z dnia 15.12.2015 roku oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ zatwierdzone uchwałą Nr 17/Z/2013 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dnia 27.03.2013 roku zmienione z aneksem nr 1 z dnia 17.06.2015 roku oraz aneksem nr 2 z dnia 15.12.2015r., stanowiące załącznik do niniejszej umowy. 2) Jednocześnie oświadczam w imieniu swoim i pozostałych uczestników imprezy, że każdy Ubezpieczony przestępując do ubezpieczenia wyraża pisemną zgodę na zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej określonej w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza i lekarza dentystry tj. Ubezpieczony zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża pisemną zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające mu świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej z jego leczenia, w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem iż powyższa zgoda ważna jest wyłącznie, pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto zgadzam się na występowanie do Narodowego Funduszu Zdrowia o informacje w zakresie świadczeniodawców (nazwa i adres), którzy udzielili mi świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym. Zostałem/lam poinformowany/na oraz przekazałem informację pozostałym ubezpieczonym, że dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania, zostaną udostępnione do Ubezpieczyciela, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie. Biuro Podróży i Ubezpieczyciel przetwarza udostępnione dane osobowe zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE , a także krajowe ustawy o ochronie danych osobowych. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, jak również prawo wyrażenia przetrwania jej danych osobowych w celu marketingowym”.

Na mocy zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i BIUREM PODRÓŻY umowy generalnej ubezpieczenia nr 205661 z dnia 01.01.2016 r. każdy uczestnik imprezy turystycznej BIURA PODRÓŻY zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz może zostać objęty ubezpieczeniem Kosztów Imprezy Turystycznej. Pakiety ubezpieczeniowe BIURA PODRÓŻY obejmują:

<b>Ubezpieczenie NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW</b>		
<b>Kod wariantu zgodnie z UG</b>	<b>zakres terytorialny, wariant, rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej, ryzyka i sumy Ubezpieczenia</b>	<b>Wybór Ubezpieczonych</b>
NNW_1	Polska STANDARD NNW 5 000 PLN,	
NNW_2	Polska STANDARD NNW 10 000 PLN	
NNW_3	Polska STANDARD NNW 5 000 PLN, SS 3 000 PLN, 20 000 PLN	
NNW_4	Polska STANDARD NNW 10 000 PLN, SS 3 000 PLN, 20 000 PLN	
NNW_5	Polska STANDARD dzieci, młodzież, personel NNW 5 000 PLN,	
NNW_6	Polska STANDARD dzieci, młodzież, personel NNW 10 000 PLN	
NNW_7	Polska STANDARD dzieci, młodzież, personel NNW 5 000 PLN, SS 3 000 PLN, 20 000 PLN	
NNW_8	Polska STANDARD dzieci, młodzież, personel NNW 10 000 PLN, SS 3 000 PLN, 20 000 PLN	

<b>Ubezpieczenie KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ</b>		
<b>Kod wariantu zgodnie z UG</b>	<b>wariant, wersja rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej,</b>	<b>Wybór Ubezpieczonych</b>
BP_RG_1	STANDARD wersja 100% do 3000 PLN	
BP_RG_2	STANDARD wersja 100% od 3000 do 17 000 PLN	
BP_RGS_1	STANDARD wersja 100% do 17 000 PLN	
BP_RG_3	STANDARD wersja 100% do 3000 PLN + CP	
BP_RG_4	STANDARD wersja 100% od 3000 do 17 000 PLN + CP	
BP_RGS_2	STANDARD wersja 100% do 17 000 PLN + CP	

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

**Biuro Podróży Siesta**, będące organizatorem turystyki, zwana dalej „Biurem Podróży”, stawia sobie za cel zapewnienie Podróżnym optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych.

**Niniejsze** „Ogólne Warunki Uczestnictwa W Imprezach Turystycznych Biura Podróży Siesta” zwane są dalej „Warunkami Uczestnictwa”.

**Pojęcia:** „impreza turystyczna”, zwana dalej „Imprezą”; „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej „Umową”, „Podróżny” oraz „trwały nośnik”; są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio: art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 i pkt 10 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą”.

**Warunki Uczestnictwa** stanowiące wzorzec Umowy, wydane na podstawie art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawy, w zakresie w nich uregulowanym określają związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez Biura Podróży prawa i obowiązki Podróżnych i Biura Podróży .

### Organizatorem Imprez

o których mowa w Warunkach Uczestnictwa, jest Biuro Podróży. Na umowę składa się treść następujących materiałów i dokumentów:

#### (a) „Warunki Uczestnictwa”,

(b) „Oferta” zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej oraz Wycieczki Lokalnej

#### (c) „Dokumenty podróży”

(d) „Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Biura Podróży Siesta w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
40-087 Katowice ul. Sokolska 65

#### (e) „Polityka prywatności”,

(f) „Wewnętrzna Procedura Rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją Imprezy”.

#### (g) „Informacje Praktyczne”

**Materiały o których mowa** wyżej są dostępne na stronie [www.biuro-siesta.pl](http://www.biuro-siesta.pl) oraz w Biurze Sprzedaży. **Aktualne opisy** Imprez zawarte są w

Ofercie Biura Podróży zamieszczonej na stronie [www.biuro-siesta.pl](http://www.biuro-siesta.pl). oraz w materiałach promocyjnych wysyłanych drogą elektroniczną i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c. lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. **Dane** zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie.

**Biuro Podróży i Podróżny** przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika, z zastrzeżeniem postanowień rozdziału XIV.

**Informacje** lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku.

## . II. INFORMACJE PRZED ZAWARCIEM UMOWY; REZERWACJA IMPREZY; ZAWARCIE UMOWY

### Umowa może być zawarta:

(a) bezpośrednio z Biurem Podróży z wykorzystaniem strony [www.biuro-siesta.pl](http://www.biuro-siesta.pl),

(b) za pośrednictwem Biura Sprzedaży w fizycznej obecności obu stron,

(c) telefonicznie za pośrednictwem Biura Sprzedaży lub infolinii Biura Podróży.

**Osoba dokonująca rezerwacji** Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego).

**Za szkody** wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. **Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy** (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Biura Podróży oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą. **Zaleca się aby Podróżny rezerwujący Imprezę skontaktował się z Biurem Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) na**

obowiązujące od dnia 1 lipca 2018 r. **24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy/lotu.**

**Przed zawarciem Umowy** udziela się Podróżnemu: (a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy, (b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”. Przed zawarciem umowy organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

**W przypadku zawierania Umowy** za pośrednictwem strony [www.biuro-siesta.pl](http://www.biuro-siesta.pl) Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie.

**W przypadku zawierania Umowy** w Biurze Sprzedaży w jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz Informacji o Imprezie a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku.

**Umowa lub potwierdzenie** jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.

**W chwili zawarcia Umowy** lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. **Podróżny jest** uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Biurem Podróży a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży – z tym Biurem, zaś po rozpoczęciu Imprezy - z pilotem lub rezydentem, którzy przekazują numer telefonu i adres poczty elektronicznej w momencie przylotu lub rozpoczęcia transferu bądź w momencie zakwaterowania w hotelu.

## III. CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY

**Wszystkie ceny Imprez** są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących tarif, cen, opłat i kursów walut.

Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wize, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym. KLIENT zobowiązany jest wpłacić przedpłatę w wysokości do 100% ceny imprezy turystycznej nie wcześniej niż na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, jeżeli umowa nie stanowi inaczej. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy. Jeżeli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty, w sposób określony w Umowie, w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do Biura Sprzedaży lub na adres [biuro-siesta@home.pl](mailto:biuro-siesta@home.pl). Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, płatność musi nastąpić w dniu dokonania rezerwacji.

**Zwroty pieniężne** będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub płatnika).

## **V ROZPOCZĘCIE IMPREZY, PRZELOT I DOBA HOTELOWA**

Biuro Podróży informuje Podróżnego, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach, kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-15.00. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”, Podróżni kwaterowani są po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”. Rozpoczęcie świadczeń all inclusive następuje po zameldowaniu w hotelu, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby

hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 10.00 w dniu wykwaterowania

## **VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY BIURA PODRÓŻY**

Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy - cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie [www.biuro-siesta.pl](http://www.biuro-siesta.pl) oraz dostępne są w Punkcie Sprzedaży.

**O wszystkich zmianach** Warunków Umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 45 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po o trzymaniu informacji na temat tych zmian.

**Podróżny powinien** po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Podróżny, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

## **VII. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY PODRÓŻNEGO; ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO**

**Zmiana Warunków Umowy** (warunków zakupionej Imprezy) z inicjatywy Podróżnego może nastąpić po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia na trwałym nośniku w Biurze Podróży.

**Podróżny**, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

(a) przy zmianach, o których Podróżny informuje Biuro Podróży do 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, Biuro Podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 250 zł od osoby. Opłatę tę wnoszą bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacona była przynajmniej pełna przedpłata. Taką samą opłatę wnoszą Klient pragnący przenieść uprawnienia z Umowy na

inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie.

(b) w przypadku Imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu;

(c) Podróżnego zmieniającego termin wyjazdu lub miejsce docelowe, hotel lub uczestników, powyżej 40 dni przed wyjazdem, obowiązują przy wyborze nowej (innej) Imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji.

**Doręczenie** przez Podróżnego Biuru Podróży na mniej niż 40 dni przed rozpoczęciem Imprezy prośby o zmianę Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, terminu lub okresu trwania Imprezy jest równoznaczne z odstąpieniem przez Podróżnego od Umowy ze skutkiem określonym w rozdziale X Warunków Uczestnictwa, chyba że strony postanowią inaczej.

## **VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ BIURO PODRÓŻY Z POWODU NIEWYSTARCZAJĄCEJ FREKWENCJI NA IMPREZIE**

Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 40 osób dla Imprez autokarowych, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego 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.

## **IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ**

Podróżny może bez zgody Biura Podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy 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.

**Zawiadomienie** uważa się również za złożone w rozsądnym terminie, jeżeli zostało dokonane przez Podróżnego:

(a) w przypadku Imprez samolotowych - na lotnisku nie później niż 2 godziny przed godziną wylotu lub

(b) w przypadku imprez autokarowych – w głównym miejscu zbiórki nie później niż 15 minut przed wyjazdem.

**Jeżeli przepisanie** Imprezy będzie wiązać się dla Biura Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty.

**Za nieuiszczoną część** ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## **X. ODSTĄPIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO OD UMOWY; OPŁATA ZA ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

**Podróżny** może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.

**W razie** odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

- do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 250 PLN/os.,
- od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny Imprezy,
- od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny Imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.

**Do kalkulacji** ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

**Biuro Podróży** w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę. **Powyższe postanowienia** niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

## **XI. UBEZPIECZENIE KL/NNW, UBEZPIECZENIA DODATKOWE ORAZ GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA**

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia w Trakcie Podróży dostępnych na stronie [www.biuro-siesta.pl.pl](http://www.biuro-siesta.pl.pl) lub w Biurze Podróży. Biuro Podróży oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe .

BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 205689 z dnia 01.02.2016 r. zawiera ubezpieczenia na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach krajowych. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

2. Ubezpieczenie zawarte w cenie imprezy nie obejmuje chorób przewlekłych! Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznać się w biurze podróży przed wyjazdem.

3. KLIENT ma możliwość wykupienia dodatkowego

ubezpieczenia obejmującego koszty rezygnacji z udziału w imprezie. Ubezpieczenie to może być wykupione tylko w momencie zawierania umowy o świadczenie usług turystycznych z ORGANIZATOREM. Dokupienie ubezpieczenia kosztów rezygnacji w terminie późniejszym nie jest możliwe i nie będzie honorowane.

4. Zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych ORGANIZATOR oświadcza, iż posiada odpowiednie zabezpieczenie finansowe na pokrycie ewentualnych kosztów powrotu KLIENTA do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez KLIENTÓW w przypadku niewykonania zobowiązań umownych. Beneficjentem powyższego zabezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Opolskiego, Opole ul. Piastowska 14. W przypadku zaistnienia konieczności wypłaty odszkodowania ze środków, których beneficjentem jest Marszałek, KLIENT obowiązany jest zwrócić się do powyższego organu z odpowiednim wnioskiem.

## **XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY**

Biuro Podróży 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. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.. Odpowiedzialność Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy. Odpowiedzialność Biura Podróży oraz za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa. Biuro Podróży jest odpowiedzialne za te informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach i innych materiałach informacyjnych wydanych przez hotele, które zostały udostępnione Podróżnemu przez Biuro bezpośrednio lub za pośrednictwem Biura Sprzedaży.

## **XIII. OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY**

**W przypadku** gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem

nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.

**W przypadku** gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróźnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.

**Powyższe uprawnienie** do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Biuro Podróży nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

#### **XIV. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO**

**W przypadku** Imprez samolotowych Podróżny jest odpowiedzialny za zasięganie informacji u rezydenta lub z tablic ogłoszeń w hotelu, dotyczących Imprezy oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju. Należy potwierdzić rozkład powrotny na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu do kraju u lokalnego przedstawiciela Biura Podróży lub korzystając z tablicy informacyjnej w hotelu .

**W przypadku** Imprez realizowanych samolotem liniowym/ rejsowym Podróżny jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomi go Biuro Podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdysonować zarezerwowane miejsca. Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu.

**Warunki** Przewozu Pasażerów i Bagażu samolotem znajdują się w siedzibie biura podróży. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez przedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży

mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu.

**Ostateczną decyzję** o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu.

**XV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZEJ** Lot do miejsca docelowego i przyłot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.

#### **XVI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**Wiadomości**, żądania i skargi Podróżnego rozpatrywane są w ramach „Wewnętrznej Procedury Rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją Imprezy”. Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa a informacje dotyczące tego postępowania udostępnione są na stronie internetowej <http://www.opole.wiih.gov.pl/> .

**W sprawach** nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) w art. 3 w ust. 1 pkt 8).

**Podróżny** może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie [www.biuro-siesta.pl](http://www.biuro-siesta.pl) lub w Biurze Sprzedaży bądź pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).