

## **Drodzy Pielgrzymi!**

**Przedstawione poniżej Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują we wszystkich pielgrzymkach organizowanych przez SALETYŃSKIE BIURO TURYSTYCZNO-PIELGRZYMKOWE LA SALETTE TRAVEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ działające w oparciu o ZAŚWIADCZENIE o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Wojewody Małopolskiego o numerze Z/69/2016. Organizator posiada CERTYFIKAT AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. o numerze 04.700.959 potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów powrotu klienta do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie upadłości biura za okres od 01.08.2018 r. do 31.07.2019 r. Suma Gwarancji wynosi: 312 757,50 zł, co stanowi równowartość kwoty: 75 000 EUR.**

Prosimy o poświęcenie chwili uwagi na zapoznanie się z warunkami, które w momencie dokonania rezerwacji stają się obowiązujące dla obu stron.

### **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach organizowanych przez**

#### **SALETYŃSKIE BIURO TURYSTYCZNO- PIELGRZYMKOWE LA SALETTE TRAVEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

##### **1. Zawarcie umowy**

1.1. Zawarcie umowy z „SALETYŃSKIE BIURO TURYSTYCZNO-PIELGRZYMKOWE LA SALETTE TRAVEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ” zwanym dalej Organizatorem następuje poprzez podpisanie „umowy uczestnictwa w pielgrzymce” przez Klienta i Organizatora. Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią załącznik do wyżej wymienionej umowy.

1.2. Klient podpisujący umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Uczestnictwo w imprezie turystycznej osoby niepełnoletniej wymaga przedstawienia Organizatorowi pisemnej zgody opiekuna prawnego wraz z dokumentem potwierdzającym sprawowanie opieki.

1.3. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie może skutkować anulowaniem rezerwacji przez Organizatora po uprzednim wezwaniu Klienta do ich przedłożenia.

1.4. O wszelkich zmianach danych podanych w umowie, Klient powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora.

##### **2. Ceny i płatności**

2.1. Cena imprezy ustalona w umowie obejmuje świadczenia określone wyraźnie w ofercie. Ceny imprez zawartych w katalogu nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, lotniskowych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych podczas pobytu za granicą, jak wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe, itp.

2.2. Po podpisaniu umowy Klient dokona wpłaty zaliczki w kwocie 20% ceny imprezy w terminie wskazanym przez Organizatora. Jeżeli umowa została zawarta w terminie późniejszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej klient dokona pełnej wpłaty w terminie wskazanym przez Organizatora.

2.3. Jeżeli Klient przy podpisaniu umowy wpłacił zaliczkę, jest zobowiązany dokonać dopłaty do całości nie później niż 30 dni przed wyjazdem w terminie wskazanym przez Organizatora.

2.4. W przypadku niedokonania przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę w określonym terminie i wysokości, Organizator może anulować rezerwację po uprzednim wezwaniu Klienta do zapłaty.

##### **3. Zmiana warunków umowy, odwołanie imprezy**

3.1. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 35 osób w przypadku transportu autokarowego lub 25 osób w przypadku transportu samolotowego, a Organizator powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej nie później niż 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,

3.2. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3.3. Organizator zastrzega sobie prawo jednostronnego dokonania nieznacznych zmian warunków umowy. O każdej zmianie warunków umowy Organizator niezwłocznie powiadomi Klienta.

##### **4. Rezygnacja z uczestnictwa w imprezie, zmiana uczestnika**

4.1. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Klient może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora. Wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Klienta Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy.

4.2. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie 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 do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

4.3. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

4.5. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.3, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

4.6. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.3, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek

wykazać je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy.

4.7 Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Klienta uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przyjmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## 5. Odpowiedzialność stron

5.1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

5.2. Organizator ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do trzykrotności całkowitej ceny imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

5.3. Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedzi pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

c) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych jeżeli zostały zapewnione.

5.4. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia powyższego nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5.5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

5.6. Klient / Uczestnik powinien:

- mieć aktualne dokumenty (paszport/dowód osobisty)
- stosować się do przepisów prawnych obowiązujących w Polsce lub kraju odwiedzanym
- stosować się do poleceń pilota wycieczek, przewodnika turystycznego i organizatora
- zapoznać się z aktualnymi przepisami wizowymi i przepisami dotyczącymi szczepień (jeśli dotyczy)
- przestrzegać norm kulturowych i szanować zwyczaje panujące w odwiedzanym kraju

5.7. Klient ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora i jego kontrahentów za wyrządzone przez siebie szkody.

## 6. Reklamacje

6.1. Klient ma obowiązek poinformować Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usług turystycznych objętych imprezą turystyczną.

6.2. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi (reklamacje) związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.

6.3. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może wnieść odwołanie do Organizatora lub skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów

konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

## 7. Postanowienia końcowe

7.1. Jeżeli umowa uczestnictwa w pielgrzymce w sposób odmienny od niniejszych warunków uczestnictwa reguluje poszczególne kwestie – pierwszeństwo mają postanowienia umowy.

7.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.

7.3. Saletyńskie Biuro Turystyczno-Pielgrzymkowe LA SALETTE TRAVEL Sp. z o.o. posiada gwarancję ubezpieczeniową udzieloną przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. dotyczącą pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną. Polisa ważna jest od 1.08.2018 roku do 31.07.2019 roku. Suma gwarancyjna wynosi: 312 757,50 zł. O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych ustawą o usługach turystycznych należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Marszałka Województwa Małopolskiego, adres: ul. Basztowa 22, 31-156 Kraków. Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię umowy, kopię dowodu wpłaty, oświadczenie klienta stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości, oświadczenie klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata.

7.4. Wszystkie informacje zamieszczone w katalogu, cenniku i warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku.

7.5. Przed zawarciem Umowy LA SALETTE TRAVEL może zmienić dane zawarte w katalogu, cenniku lub warunkach uczestnictwa, o czym Klient imprezy zostanie powiadomiony.

7.6. Ubezpieczony oświadcza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia KL, NNW, Kosztów Rezygnacji z Imprezy.

*Powyższe warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 1 lipca 2018 roku.*

.....  
data i czytelny podpis Klienta

Wyrażam zgodę / Nie wyrażam zgody\*

na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie obejmującym imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu oraz adres e-mail przez Saletyńskie Biuro Turystyczno-Pielgrzymkowe LA SALETTE TRAVEL Sp. z o.o., z siedzibą w Krakowie (30-407), przy ul. Koszalińskiej 12, w celach przesyłania ofert marketingowych dotyczących własnej działalności spółki.

.....  
data i czytelny podpis Klienta

\* niepotrzebne skreślić