

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO TURYSTYKI FWP W ŁODZI

I. ZAWARCIE UMOWY

1. Klient powinien przed podpisaniem umowy zapoznać się z warunkami uczestnictwa i potwierdzić ich akceptację własnoręcznym podpisem.
2. Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Turystyki FWP w Łodzi (zwanego dalej Organizatorem), określają zasady udziału Uczestników – Klientów w pobytach czasowych.
3. Warunki uczestnictwa oraz oferta czasowa stanowią integralną część Umowy zawieranej przez Organizatora i Klienta.
4. Zawarcie umowy Klienta z Organizatorem następuje z chwilą podpisania przez Klienta i Organizatora druku Umowy – Zgłoszenia.
5. Klient podpisujący umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tych uczestników.
6. Zgłoszenie w imieniu osoby niepełnoletniej podpisuje jej przedstawiciel ustawowy.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Klient zobowiązany jest zapłacić cenę ustaloną w Umowie – Zgłoszeniu w biurze Organizatora.
2. Cena imprezy ustalona w umowie obejmuje świadczenia określone wyraźnie w ofercie. Cena nie obejmuje: ubezpieczenia NNW i opłaty klimatycznej / uzdrowiskowej.
3. Klient wpłaca zadek w wysokości 20% wartości turnusu lub kwoty ustalonej przez Ośrodek zgodnie z umową.
4. Dopłatę pozostałej kwoty należy dokonać w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem turnusu w siedzibie Organizatora lub na wskazany numer konta bankowego.
5. W przypadku zgłoszenia w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem turnusu należy wpłacić całą kwotę.
6. Brak wpłaty należnej kwoty w określonym terminie stanowi podstawę do rozwiązania umowy przez Organizatora i wiąże się z prawem potrącenia kosztów zgodnie z pkt. IV/2 Ogólnych Warunków.

III. ZMIANY W WYKONANIU USŁUGI / ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Cena imprez turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (np. koszt paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokość podatków) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie. W okresie 21 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.
2. Przy turnusie z dojazdem autokarowym Organizator określa liczbę uczestników, przy której transport będzie zorganizowany (min. 35 osób autokar).
3. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeśli gdy brak jest 20 uczestników (min. ilość uczestników określona w ustawie o turnusach rehabilitacyjnych) lub gdy brak jest wymaganego minimum uczestników niezbędnych do organizacji turnusu z transportem.
4. Organizator powiadomi Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem turnusu czasowego.
5. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania turnusu i nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie usługi, jeżeli przyczyną niewykonania była siła wyższa, na którą Organizator nie ma wpływu.
6. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu odwołania imprezy.
7. Organizator zastrzega sobie prawo jednostronnego dokonania nieznaczących zmian warunków umowy. O każdej zmianie warunków umowy organizator niezwłocznie powiadomi Klienta.

IV. REZYGNACJA Z UCZESTNICTWA W IMPREZIE

1. Rezygnacja może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej i musi zawierać datę jej zgłoszenia w biurze.
2. Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.
3. Jeżeli Klient odstępuje od umowy z przyczyn leżących po jego stronie, Klienta obciążają koszty rezygnacji poniesione przez Organizatora, rozliczane w następujący sposób:

- | | |
|---|--------------------------------|
| a) do 30 dni przed terminem realizacji usługi | - 10% wartości skierowania |
| b) od 30 do 15 dni przed terminem realizacji usługi | - 50% wartości skierowania |
| c) po upływie terminów powyżej | - do 100% wartości skierowania |

4. Szczególne przypadki losowe będą rozpatrywane indywidualnie.
5. W przypadku nagłej choroby klient zobowiązany jest do przedstawienia zaświadczenia lekarskiego na podstawie, którego istnieje możliwość ograniczenia ewentualnego obciążenia z tytułu rezygnacji.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Klienta uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
11. Organizator nie wykonuje zwrotu za świadczenia, które nie zostały wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu).
12. Przy rezygnacji z udziału w imprezie ewentualny zwrot będzie realizowany najpóźniej w ciągu 14 dni.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

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.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie usługi zawartej umowy jeżeli przyczyną niewykonania była siła wyższa, na którą Organizator nie ma wpływu.
3. Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych jeżeli zostały zapewnione.
4. 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. Zawierając przedmiotową umowę Klient oświadcza, że stan jego zdrowia oraz stan zdrowia wszystkich osób również niepełnoletnich wpisanych na zgłoszeniu, w pełni umożliwia udział w imprezie turystycznej.
6. Klient zobowiązany jest do przestrzegania regulaminów i przepisów obowiązujących w ośrodku.

7. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy lub przez osoby pozostające pod jego opieką i jest zobowiązany do pokrycia kosztów lub ich naprawienia w sposób uzgodniony z Ośrodkiem.

8. **Klient dodatkowo ponosi koszty opłaty klimatycznej za każdy dzień pobytu w wysokości ustalonej przez Samorząd Terytorialny.**

VI. UBEZPIECZENIE

1. Organizator informuje Klienta o możliwości indywidualnego ubezpieczenia w towarzystwach ubezpieczeniowych.

2. Uczestnik ma możliwość samodzielnego wykupienia ubezpieczenia NNW lub od kosztów rezygnacji w Imprezie. Umowa ubezpieczenia kosztów rezygnacji w Imprezie lub przerwania uczestnictwa w Imprezie nie może być zawarta później, niż następnego dnia po dacie zawarcia umowy.

3. W przypadku wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji Klient po ustaleniu warunków z ubezpieczycielem otrzymuje odpowiedni zwrot kosztów w przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

VII. REKLAMACJE

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. Podstawę rozpatrzenia reklamacji stanowi kopia pisemnej reklamacji potwierdzona przez Ośrodek w trakcie trwania Imprezy.

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

3. Organizator zaleca złożenie reklamacji w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem) lub na innym trwałym nośniku, najpóźniej w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację klienta oraz imprezy w której uczestniczył.

4. Odpowiedź na złożoną przez klienta reklamację, organizator jest zobowiązany przesłać w formie papierowej lub elektronicznej (mailem) lub na trwałym nośniku w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji od Klienta.

5. 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 r. 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 r. 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).

6. Wszelkie spory będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

2. W sprawach nieregulowanych 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, ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

IX. POTWIERDZENIE POSIADANIA GWARANCJI

1. Biuro Turystyki FWP Spółka z o.o. posiada gwarancję ubezpieczeniową udzieloną przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A dotyczącą pokrycia zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną. NUMER GWARANCJI 04.765.231. Suma gwarancyjna wynosi: 11042,90 EUR .

2. O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych ustawą o usługach turystycznych należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Marszałka Województwa Łódzkiego Al. Piłsudskiego 8, 90-051 Łódź.

3. Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię umowy o świadczenie usług turystycznych, 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.

X. OŚWIADCZENIE W SPRAWIE SKŁADEK NA FUNDUSZ

1. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek na Fundusz należnych od umów – zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą.

2. Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21 dnia miesiąca następującego po danym okresie.

XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Państwa danych osobowych jest Biuro Turystki Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Więckowskiego 2, 426740497, 426763747, e-mail: biuro@fwplodz.pl, www.fwplodz.pl.

Powyższe warunki uczestnictwa obowiązują od 1 lipca 2018 roku.