

## WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BT „ANCORA”

### I. Zasady ogólne

1. BT „ANCORA” przyjmuje odpowiedzialność za zorganizowanie imprezy zgodnie z programem i warunkami opisanymi w ofercie.  
Niniejsze „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” stanowią integralną część Umowy– Zgłoszenia.

### II. Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez BT „ANCORA” następuje po:

- zapoznaniu się Uczestnika z ofertą umieszczoną w aktualnym katalogu lub ulotkach, niniejszymi „Warunkami Uczestnictwa” oraz „Informacjami dodatkowymi” dotyczącymi, określonej oferty turystycznej.
- złożeniu w BT „ANCORA” wypełnionej i podpisanej „Umowy – Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej”. Umowę–Zgłoszenie może podpisać wyłącznie osoba prawna lub fizyczna, która posiada zdolność do takich czynności prawnych. W przypadku podpisania umowy przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych konieczne jest potwierdzenie umowy przez przedstawiciela ustawowego. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione, które zawierają umowę na rzecz zgłaszanych osób i są odpowiedzialne za informowanie pozostałych osób o szczegółach dotyczących oferty. Prawo do dokonywania zmian w umowie lub zgłoszenia rezygnacji z imprezy przysługuje wyłącznie Uczestnikowi zgłaszającemu rezerwację zbiorową.

- wpłacie zaliczki w wysokości co najmniej 30% ceny imprezy. Wpłata pozostałej części ceny imprezy winna być w terminie krótszym niż 30 dni. W przypadku zakupu imprezy w terminie krótszym niż 30 dni, Klient zobowiązany jest do wpłaty całości kosztów imprezy. Brak wpłaty powoduje wykluczenie z imprezy z konsekwencjami podanymi w punkcie 4.

2. Uczestnik zobowiązany jest do dostarczenia w wyznaczonym przez BT „ANCORA” terminie pełnych danych i ewentualnej dokumentacji wymaganych do realizacji imprezy oraz punktualnego stawienia się w miejscu rozpoczęcia imprezy. Niespełnienie tych warunków może spowodować skreślenie z listy uczestników z konsekwencjami podanymi w punkcie 4.

3. W przypadku rezygnacji lub zmiany terminu imprezy uczestnik powinien natychmiast powiadomić o tym fakcie BT „ANCORA” doręczając sprzedawcy oferty pisemne oświadczenie.

4. W przypadku rezygnacji lub zmiany terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika, BT „ANCORA” z uwagi na poniesione koszty zastrzega sobie prawo dokonania ryczałtowych potrąceń, zależnych od terminu rezygnacji liczonych według następujących zasad:

- powyżej 40 dni od daty rozpoczęcia imprezy potrąca się opłatę manipulacyjną w wysokości 50 zł,
- 39 - 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się do 20% ceny imprezy,
- 20 - 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się rzeczywiste koszty poniesione przez organizatora imprezy, nie mniej jednak niż 20% i nie więcej niż 50% ceny imprezy.
- 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się rzeczywiste koszty poniesione przez organizatora imprezy, nie mniej jednak niż 50% i nie więcej niż 90% ceny imprezy.
- w szczególnych przypadkach koszty rezygnacji mogą być inne i będą zawarte w załączniku do umowy.
- BT „ANCORA” przy zachowaniu należytej staranności podejmie działania zmierzające do ograniczenia kosztów rzeczywistych i strat związanych z rezygnacją uczestnika z udziału w imprezie, a tym samym do zmniejszenia kosztów rezygnacji w stosunku do opłat określonych w § 4 pkt. a-e) z uwzględnieniem indywidualnych okoliczności danego przypadku.
- uczestnik może obniżyć koszty związane z ewentualną rezygnacją lub zmianą imprezy na inną niż pierwotnie zakupioną, dokonując w momencie podpisania umowy udziału w imprezie zakupu ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy z przyczyn losowych: nieszczyśliwy wypadek, zachorowanie, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego lub członka najbliższej rodziny.
- nie pobiera się kosztów rezygnacji, poza opłatą manipulacyjną w maksymalnej wysokości 50 zł, jeżeli Uczestnik w momencie odstąpienia od umowy, jednak nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy, wskaże BT „ANCORA”

osobę spełniającą wszelkie warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekazała uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z zawartej umowy.

- opłatę manipulacyjną w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom poniesionym pobiera się za zmianą przez uczestnika istotnych danych podawanych przy zawieraniu umowy np. danych osobowych, miejsca rozpoczęcia podróży, standardu zakwaterowania.

### III. Ubezpieczenie

1. Podpisując "Umowę-Zgłoszenie" Uczestnik deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalniana lecących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji leczenia.

2. BT „ANCORA” gwarantuje wszystkim Uczestnikom imprez zagranicznych i krajowych ubezpieczenie w Towarzystwie Ubezpieczeń AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

3. Uczestnik ma prawo i obowiązek przed wyjazdem zapoznać się w biurze podróży sprzedającym ofertę BT „ANCORA” z właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.

4. Przy niektórych rodzajach imprez BT „ANCORA” gwarantuje dodatkowe ubezpieczenia i wyższe sumy gwarancyjne.

### IV. Zmiany warunków imprezy turystycznej

1. BT „ANCORA” zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy - wyłącznie w razie wystąpienia jednej z następujących okoliczności mających wpływ na podwyższenie ceny tj. wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich albo wzrostu kursów walut. Powyższe okoliczności muszą być udokumentowane, a podwyższenie ceny nie może mieć miejsca w okresie 20 dni poprzedzających datę wyjazdu. Po otrzymaniu od BT „ANCORA” pisemnego zawiadomienia o podwyższeniu ceny imprezy, Uczestnik obowiązany jest niezwłocznie powiadomić BT „ANCORA”, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od niej za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

2. Jeśli wykonanie usług stanowiących istotną część programu jest niemożliwe i spowodowane czynnikami niezależnymi od biura (np. powódzie, trzęsienia ziemi, remonty obiektów, warunki atmosferyczne itp.) BT „ANCORA” zobowiązane jest, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, możliwe do zrealizowania w ramach danej imprezy. O tym BT „ANCORA” musi niezwłocznie poinformować klienta i otrzymać jego zgodę. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy. Kwotę będącą odpowiednikiem wartości niezrealizowanych świadczeń BT „ANCORA” wypłaca w ciągu 21 dni od daty zakończenia imprezy. W sytuacji, gdy wykonanie świadczenia zastępczego nie jest możliwe albo Uczestnik zaoferowanego świadczenia z uzasadnionych powodów nie przyjmuje, może on odstąpić od umowy, a BT „ANCORA” jest wówczas zobowiązane do zapewnienia klientowi bez obciążania go dodatkowymi kosztami powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy lub do innego uzgodnionego miejsca.

### V. Odwołanie imprezy turystycznej

1. BT „ANCORA” zastrzega sobie prawo do odwołania imprez z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie lub zaniechanie osób trzecich nie uczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć; siła wyższa; brak wymaganego minimum uczestników) bez ponoszenia dodatkowych kosztów własnych.

2. Odwołanie imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników, które stanowi 75% planowanych miejsc, może nastąpić pisemnie i nie później niż 14 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.

3. W przypadku odwołania imprezy uczestnik ma prawo według własnego wyboru do: natychmiastowego otrzymania w całości wniesionych wcześniej wpłat bez obowiązku zapłaty kary umownej i odsterek; uczestnictwa w imprezie zastępczej o tym samym standardzie; uczestnictwa w imprezie zastępczej o wyższym lub niższym standardzie za odpowiednią dopłatą lub zwrotem różnicy w cenie.

### VI. Realizacja umowy

1. Klient ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w programie imprezy lub zawartej z BT „ANCORA” Umowie-Zgłoszenia.

2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych w kraju i za granicą. Za nieprze-

strzeganie tych przepisów BT „ANCORA” nie ponosi odpowiedzialności.

3. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z jego winy i winy niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór.

4. Uczestnik wyjazdu zagranicznego musi posiadać aktualny paszport lub inny dokument wymagany prawem do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego. BT „ANCORA” nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub odmowę wydania paszportu lub wizy oraz odmowę prawa wjazdu do danego kraju wynikające z działań uprawnionych organów lub służb. Koszty wydania paszportów, wiz oraz paszportów tymczasowych pokrywa Uczestnik.

5. Przy wyjazdach do państw układu Schengen, mimo zniesienia kontroli granicznych każdy Uczestnik imprezy nadal musi posiadać przy sobie paszport lub nowy dowód osobisty.

6. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy turystycznej.

7. Od chwili rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań przedstawicieli BT „ANCORA” dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej.

8. BT „ANCORA” zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia konsekwencji finansowych z Uczestnikiem uprzejmie naruszającym ustalony porządek imprezy, zagrażającym jej realizacji lub uniemożliwiającym innym uczestnikom normalne korzystanie ze świadczeń. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Uczestnik.

### VII. Reklamacje

1. BT „ANCORA” jest odpowiedzialna za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym a ofertą uczestnik ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie wykonawcę usługi oraz przedstawiciela BT „ANCORA” (pilota, rezydenta lub wychowawcę) w celu umożliwienia im naprawienia wady. Zaistnienie wady nie może być podstawą reklamacji, jeśli jej naprawa nastąpi bez opóźnień i nie będzie miała wpływu na jakość świadczeń. Jeśli wada nie zostanie usunięta, Uczestnik powinien zgłosić ten fakt w formie pisemnej, w czasie trwania imprezy, przedstawicielowi BT „ANCORA”.

2. Jeżeli z winy BT „ANCORA” nie zostaną zrealizowane określone świadczenia, względnie ich jakość będzie odbiegała od wynikającej z treści zawartej umowy, BT „ANCORA” przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązany jest do dokonania zwrotu części wniesionych wpłat za usługę w wysokości uzależnionej od rodzaju i stopnia odstępstwa od oferty oraz od wyceny wadliwie zrealizowanego świadczenia.

3. Podstawą częściowego lub całkowitego zwrotu jest reklamacja. Wszelkie reklamacje w sprawie usług winny być sporządzone w formie pisemnej i wysłane listem poleconym na BT „ANCORA” nie później niż 30 dni od daty zakończenia imprezy. Na prawidłowo zgłoszone reklamacje BT „ANCORA” udzieli odpowiedzi możliwie najszybciej i nie później niż w ciągu 30 dni od ich otrzymania.

4. BT „ANCORA” nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, jeżeli jest ono spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć albo siłą wyższą.

5. BT „ANCORA” nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli szkoda spowodowana była działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, osób trzecich, za które BT „ANCORA” nie ponosi odpowiedzialności lub działaniem siły wyższej.

### VIII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych treścią niniejszych warunków zastosowanie mają: Ustawa z dn. 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych i w następnej kolejności kodeks Cywilny.

2. Wszelkie sprawy sporne, mogące wyniknąć w związku z realizacją umowy, będą załatwiane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy sąd cywilny.

Biuro posiada wpis pod nr 617 do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych, prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego i gwarancję ubezpieczeniową w Towarzystwie Ubezpieczeń

AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

Klient korzysta z gwarancji zgodnie z Ustawą Turystyczną art.5 ust.1 pkt 2 lit. A.