

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ŚWIĘCKI ILIOS HOLIDAYS 2009

## Pkt.1 ZASADY OGÓLNE

Klient oraz działająca ŚWIĘCKI ILIOS HOLIDAYS podlegają kodeksowi cywilnemu prawa polskiego, na podstawie art. 385(1) k.c. oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych „Warunki Uczestnictwa” z późniejszymi zmianami. Organizatorem imprez jest biuro podróży ŚWIĘCKI ILIOS HOLIDAYS.

## Pkt.2 REZERWACJA

Imprezy turystyczne można zarezerwować osobiście lub kontaktując się telefonicznie z biurem podróży. Rezerwacja, informacje i warunki opisane w broszurze są wiążące dla biura podróży i klienta w momencie terminowej wpłaty zaliczki i wystawienia potwierdzenia rezerwacji/dokumentów podróży. Klient we własnym zakresie - przed wpłaceniem zaliczki - ma obowiązek dokładnie sprawdzić czy wystawione potwierdzenie rezerwacji/dokumenty podróży jest zgodne z wcześniej dokonaną rezerwacją, a jego dane i adres podane są prawidłowo.

## Pkt. 3 OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI

Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży) bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć skończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów z podpisanymi poświadczonymi urzędowo.

## Pkt.4 CENA IMPREZY

Zaliczka wynosi 30% ceny podstawowej imprezy bez uwzględnienia ewentualnie przysługujących zniżek od osoby. Zaliczka winna wpłynąć do biura podróży w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą, stanowiącą integralną część zawartą z Klientem umowę. Oferta określająca będzie każdorazowo cenę imprezy, miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania. Wszystkie ceny są cenami umownymi. Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy oraz za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. Biuro podróży nie ponosi żadnej odpowiedzialności za koszty będące następstwem zaniedbania przez klienta obowiązku posiadania wizy lub szczepienia. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Cena specjalnych atrakcji hotelowych, takich jak wstęp na korty tenisowe, pole do gry w mini-golfa, itp. zwykle nie jest objęta ceną imprezy; ponadto niektóre hotele pobierają dodatkową opłatę za wynajem leżaków, parasoli i tym podobne usługi.

## Pkt.5 ZNIŻKI

Klient, w momencie dokonywania rezerwacji, powinien poinformować biuro, z jakich zniżek występujących w cenniku chce skorzystać. UWAGA! Po dokonaniu rezerwacji i wpłaceniu zaliczki uzyskanie dodatkowych zniżek nie jest możliwe.

## Pkt.6 WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY

Opłata za imprezę turystyczną, z potrąceniem ewentualnie wcześniej wpłaconej zaliczki, winna wpłynąć do biura podróży najpóźniej na 30 dni przed datą wyjazdu. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić w ciągu 24 godzin. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, klient zobowiązany jest przelać bankowy dowód wpłaty faksem lub przez e-mail, najpóźniej 24 godziny po dokonaniu rezerwacji. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, biuro podróży zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej imprezy. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest później niż 14 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Biuro podróży zastrzega sobie, załem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu zmian kosztów transportu (np. wzrostu cen paliwa), podatków, opłat (np. opłat lotniskowych, startowych i lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.

Wzrost cen może nastąpić w przypadku, gdy zmiany w prawie o usługach turystycznych, bądź w systemie administracji prawa spowoduje zwiększenie kosztów imprezy turystycznej, na którą zostało złożone zamówienie - ze względu na spowodowany taką nowelizacją wzrost wymiaru opłat administracyjnych, podatków lub innych opłat.

W razie wzrostu ceny imprezy turystycznej, klient ma prawo anulować imprezę turystyczną i w pełni odzyskać wpłaconą kwotę. Warunkiem odzyskania wpłaconej kwoty jest anulowanie imprezy niezwłocznie po uzyskaniu przez klienta informacji o zwiększeniu ceny, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin. Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, a najpóźniej na 21 dni przed datą wyjazdu.

## Pkt.7 INNE ZMIANY

W przypadku imprez samolotowych:  
\*biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12-godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju,  
\*biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zbyt późne stawienie się klienta do odprawy, która rozpoczyna się najczęściej na 2 godziny, a kończy na ok. 45 minut przed planowaną godziną odlotu,  
\*linie lotnicze, z różnych przyczyn zmuszone są w niektórych przypadkach wprowadzić do programu lotu międzydlądowanie, biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za wynikające z tego powodu zmiany czasu trwania i rozkładu lotu,  
\*Biuro podróży zastrzega sobie prawo do zmiany - w trakcie trwania sezonu - linii lotniczych, które obsługują znajdujące się w ofercie biura trasy lotów.

## Pkt.8 ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

### Pkt.8.1. Z winy biura podróży

Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta o odwołaniu imprezy a także, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też usługi te będą niższej jakości niż przewidywana. Nie dotyczy to jednak zmian obiektywnie uznanych za mało istotne. Do zmian istotnych należą: pobyt skrócony, co najmniej o 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta zaraz po otrzymaniu informacji na ten temat.

O rezygnacji lub akceptacji zmienionych warunków umowy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 24 godziny przed wyjazdem. Jeżeli biuro podróży odwoła imprezę turystyczną bez winy uczestnika, jest on uprawniony do rozwiązania umowy i zwrotu wszystkich wpłaconych kwot.

Klient ma także prawo do uczestniczenia w innej imprezie wedle własnego wyboru, jeżeli organizator jest w stanie zaoferować mu taką imprezę turystyczną bez poniesienia nieproporcjonalnie wysokich kosztów lub strat. Jeżeli klient zrezygnuje z proponowanej oferty zastępczej lub ze zwrotu 100% wpłaconej kwoty, a zdecydowanie się na uczestnictwo w innej imprezie o wyższej wartości, jest on obowiązany dopłacić różnicę. Jeżeli klient wybierze imprezę turystyczną o niższej wartości, biuro podróży jest obowiązane wypłacić klientowi sumę odpowiadającą różnicy. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na rezerwacji.

O rezygnacji lub akceptacji zmienionych warunków umowy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 24 godziny przed wyjazdem. Jeżeli biuro podróży odwoła imprezę turystyczną bez winy uczestnika, jest on uprawniony do rozwiązania umowy i zwrotu wszystkich wpłaconych kwot.

Klient ma także prawo do uczestniczenia w innej imprezie wedle własnego wyboru, jeżeli organizator jest w stanie zaoferować mu taką imprezę turystyczną bez poniesienia nieproporcjonalnie wysokich kosztów lub strat. Jeżeli klient zrezygnuje z proponowanej oferty zastępczej lub ze zwrotu 100% wpłaconej kwoty, a zdecydowanie się na uczestnictwo w innej imprezie o wyższej wartości, jest on obowiązany dopłacić różnicę. Jeżeli klient wybierze imprezę turystyczną o niższej wartości, biuro podróży jest obowiązane wypłacić klientowi sumę odpowiadającą różnicy. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na rezerwacji.

O rezygnacji lub akceptacji zmienionych warunków umowy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 24 godziny przed wyjazdem. Jeżeli biuro podróży odwoła imprezę turystyczną bez winy uczestnika, jest on uprawniony do rozwiązania umowy i zwrotu wszystkich wpłaconych kwot.

zastępczej na zasadzie pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za decyzje służb granicznych, celnych i imigracyjnych i za wszelkie koszty z tymi decyzjami związane.

## Pkt.8.2. Z winy klienta

### A Zmiany

Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników, itd., jest obowiązany stosować się do następujących zasad:

przy zmianach, o których uczestnik imprezy poinformuje najpóźniej na 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 100 zł od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną imprezę turystyczną zawsze wpłacono była przynajmniej pełna zaliczka, taką samą opłatę wnosi klient pragnący przepisać imprezę na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie. Przepisanie może nastąpić tylko wtedy, jeśli przepisy linii lotniczych i biura podróży nie zabraniają tego oraz pod warunkiem powiadomienia biura podróży z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą wyjazdu. Przy przepisywaniu imprezy z osoby na osobę odpowiedzialni za zapłatę ceny imprezy są objaj klienti, biuro podróży potraktuje zmianę miejsca docelowego, terminu i okresu trwania imprezy lub liczby uczestników, o których to zmianach zostanie poinformowane później niż 40 dni przed pierwotnie zaplanowanym dniem wyjazdu, jako rezygnację z wycieczki (por. poniżej) nową rezerwacją.

Termin zmiany rezerwacji	Opłaty za zmiany
40 dni przed rozpoczęciem	100 zł od osoby
Pomiędzy 40, a 22 dniem	50% ceny imprezy od osoby
Pomiędzy 21, a 8 dniem	80% ceny imprezy od osoby
7 dni i mniej	90% ceny imprezy od osoby

### B Rezygnacja z imprezy turystycznej

Klient ma prawo zrezygnować z imprezy na poniżej wyszczególnionych warunkach chyba, że przy dokonywaniu rezerwacji zostanie poinformowany przez biuro podróży, że z powodu warunków podstawowych rezygnacja z imprezy pociąga za sobą utratę całej wpłaconej sumy. Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia. Rezygnacji z imprezy, na którą wystawione już zostało potwierdzenie rezerwacji dokumenty podróży, dokonuje się na następujących warunkach: Klientowi przysługuje zwrot opłat uszczuplonych na rzecz biura podróży, pomniejszonych o rzeczywiste koszty poniesione przez biuro podróży związane z organizacją imprezy na rzecz klienta.

Termin anulowania wycieczki	Anulowanie bez ubezpieczenia kosztów rezygnacji
40 dni przed rozpoczęciem	20% ceny imprezy od osoby
Pomiędzy 40, a 22 dniem	50% ceny imprezy od osoby
Pomiędzy 21, a 8 dniem	80% ceny imprezy od osoby
7 dni i mniej	90% ceny imprezy od osoby

W przypadku zmiany lub rezygnacji z zapłaconej imprezy, gdzie udzielony został rabat dla 3-go, 4-go, 5-go lub 6-go uczestnika, zwrot obejmuje wpłaconą sumę po potrąceniu rabatu odpowiednio na 3-go, 4-go, 5-go lub 6-go uczestnika oraz pozostałych rabatów i opłat. Jeśli impreza turystyczna nie została w pełni zapłaconą, cena dla pozostałych uczestników zostaje podwyższona o kwotę rabatu. Ponadto, jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących w imprezie razume anulować imprezę turystyczną, druga z tych osób, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój jednoosobowy (w przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednoosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej).

## Pkt.9.

### UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI Z IMPREZY ORAZ CHOROBY PRZEWELEKLYCH

Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej – przyczyn losowych wymienionych w ust. 3. niezależnie od ubezpieczonego. Za koszty rezygnacji z imprezy turystycznej uważa się opłaty przewidziane w pisemnej umowie zawartej z biurem podróży przez ubezpieczającego, poniesione przez niego w związku z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem. Signal Iduna S.A. zwraca opłaty poniesione przez ubezpieczającego w związku z rezygnacją, jedynie gdy rezygnacja wynika z następujących powodów:  
\*nieszczśliwy wypadek, przedwczesny poród, nagłe zachorowanie ubezpieczonego, – jeżeli uniemożliwiają jego uczestnictwo w imprezie, lub śmierć ubezpieczonego,  
\*poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego, powstała w wyniku działania ognia, katastrof żywiołowych lub będąca następstwem przestępstwa, powodująca konieczność wykonania czynności prawnych i administracyjnych, przy których niezbędna jest obecność ubezpieczonego.

\*nieszczśliwy wypadek, przedwczesny poród, nagłe zachorowanie osoby bliskiej ubezpieczonego, – jeżeli wymagają świadczenia przez ubezpieczonego stałej opieki na rzecz tej osoby lub śmierć osoby bliskiej.

\*śmierć, nieszczśliwy wypadek, przedwczesny poród lub nagłe zachorowanie osoby towarzyszącej w wyjeździe, zgłoszonej przez ubezpieczonego przy podpisywaniu umowy z biurem podróży, jedynie, jeżeli umowa dotyczy wynajmu domu lub mieszkania (apartamentu) wakacyjnego, a cena wynajmu została ustalona łącznie dla wskazanej liczby osób. Liczba zgłoszonych osób nie może być większa niż dopuszczona umową z biurem podróży.

Umowa ubezpieczenia nie może być zawarta później niż w dniu rezerwacji wycieczki. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty rezygnacji z wycieczki, jeżeli rezygnacja nastąpiła wskutek choroby przewlekłej, z powodu, której ubezpieczający, osoba bliska ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki był leczony w okresie ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenie będące następstwem opóźnionego podstawienia środka transportu. Ubezpieczyciel nie odpowiada również za dodatkowe koszty poniesione przez Ubezpieczającego w związku z rezygnacją z wycieczki, niewliczone w cenę wycieczki. Wysokość odszkodowania wypłaconego z tytułu ubezpieczenia kosztów rezygnacji z wycieczki wynosi do 80% wartości odszkodowania po odjęciu udziału własnego i składki ubezpieczenia.

ŚWIĘCKI ILIOS HOLIDAYS informuje i zachęca osoby cierpiące na choroby przewlekłe (ciśnienie, cukrzyca itp.) zawarcie dodatkowego ubezpieczenia od chorób przewlekłych. Koszt tego ubezpieczenia wynosi 70 zł za osobę za każdy tydzień pobytu.

### Pkt-10 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

#### Pkt-10.1. Biura podróży po wyjeździe

Biuro podróży zobowiązane jest zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu. Zobowiązanie to obejmuje wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy - również realizowane przez inne podmioty. Informacje w katalogach i broszurach są wiążące dla biura podróży. Biuro podróży ma jednak prawo zmienić informacje w katalogach lub broszurach przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną, pod warunkiem poinformowania klienta o istotnych zmianach. Umowy odrębne między biurem podróży, a uczestnikiem imprezy objęte są warunkami podanych w katalogu są wiążące tylko, jeśli w niedwuznaczny sposób wynikają z potwierdzenia rezerwacji dokumentów podróży lub, jeżeli zostaną udokumentowane w inny sposób. Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promociach lub potwierdzeniu rezerwacji dokumentach podróży, bądź jakości świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wady imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy. Biuro podróży ma prawo odwołać wycieczki fakultatywnie w miejscu przeznaczenia nieobjęte programem bez ponoszenia odpowiedzialności, jeżeli na imprezy takie nie będzie odpowiedzialny liczbą chętnych. Warunki atmosferyczne i temperatury w miejscu docelowym, które odbiegają od normy, a także warunki, które są wynikiem niedopatrzania ze strony uczestnika, nie stanowią

wady imprezy. Uczestnik imprezy nie może domagać się zwrotu części ceny lub rozwiązania umowy, jeżeli biuro podróży usunęło wady w odpowiednim terminie, a zaistniałe okoliczności nie pociągnęły za sobą specjalnych niedogodności ani dodatkowych kosztów dla uczestnika.

W przypadku rozwiązania umowy uczestnik ma prawo do transportu do miejsca wyjazdu środkiem transportu oraz w terminie objętej umową, bez poniesienia dodatkowych kosztów. Jeżeli uczestnik poniesie straty finansowe w wyniku wady imprezy, ma on prawo do odszkodowania ze strony biura podróży, pod warunkiem, że wada nie jest spowodowana przez osobę trzecią, za którą biuro ponosi odpowiedzialność i w momencie zawierania umowy nie mogła być przewidziana przy wykazaniu odpowiedniej staranności przez biuro podróży lub podmiot, za który biuro podróży jest odpowiedzialne.

Biuro podróży nie jest też odpowiedzialne, jeżeli odwołanie lub wady imprezy są spowodowane okolicznościami zewnętrznymi, których biuro podróży ani podmiot, za który biuro jest odpowiedzialne nie mogły przewidzieć - bądź uniknąć lub naprawić - wykazując należyłą staranność w momencie zawierania umowy.

Odpowiedzialność za szkody osobowe jest zgodna z przepisami konwencji międzynarodowych. W kwestii transportu lotniczego -patrz rozdział o odpowiedzialności linii lotniczych. Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku, z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne odchylenia od podanych czasów przylotu do kraju.

Biuro podróży nie jest też odpowiedzialne za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach, itp. wydawanych przez hotele. Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, baterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym).

### Pkt.10.2. Odpowiedzialność Linii Lotniczych

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom w Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami dostosowanymi do ustawodawstwa narodowych. Reklamacje dotyczące towarów zagnięzionych lub uszkodzonych w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zagnięcia przedmiotów w ciągu 21 dni, w przedstawicielstwie linii lotniczych.

### Pkt.10.3. Obowiązki i odpowiedzialność podróżującego

Uczestnik imprezy jest obowiązany dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy, ustalonych przez biuro podróży lub jego przedstawiciela i linie lotnicze, itd., a także respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu, itd. Poważne lub powtarzające się łamanie zasad może spowodować wykluczenie danej osoby z imprezy lub z hotelu w ten sposób, że dalszy pobyt oraz powrót osoby owa będzie musiała odbyć we własnym zakresie i na własny koszt.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych za szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, linii lotniczych, hotelu, itd. Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za posiadanie ważnego paszportu, a w ewentualnych szczepień ochronnych i ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty (np. transport powrotny) wynikłe z niedopełnienia powyższych wymogów. Uczestnik imprezy jest ponadto odpowiedzialny za ewentualne następstwa chorób lub nieszczęśliwych wypadków itp. w czasie imprezy i ponosi we własnym zakresie koszty pomocy lekarskiej, hospitalizacji, specjalnego transportu do domu, itd., w przypadku, gdy przekraczają one sumę, na jaką uczestnik imprezy ubezpieczył się przed wyjazdem.

W przypadku imprez samolotowych uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za załączenie informacji o pilota lub z tablic ogłoszeń w hotelu dotyczących organizowanych imprez oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian w stosunku do godziny podanej w potwierdzeniu rezerwacji dokumentach podróży. Zalecane jest skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem biura podróży na 24 godziny przed planowanym powrotem w celu potwierdzenia godziny. Uczestnik imprezy jest ponadto odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzenia odinków lotów, o jakich powiadomił go biuro podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze ubezpieczające w transporcie mają prawo rozdosponować zarezerwowane miejsca. W takim przypadku uczestnik imprezy nie ma prawa wnosić roszczeń w stosunku do biura podróży lub linii lotniczych z tytułu nastąpienia niepotwierdzenia przez niego lotu. W przypadku zbyt późnego stawienia się na lot powrotny bez winy biura, uczestnik imprezy traci prawo do lotu i musi wrócić do kraju na koszt własny. Biuro podróży nie jest też odpowiedzialne za punktualne odprawianie się uczestnika imprezy, który przyjeżdża na lotnisko - z którego odbywa się lot powrotny - we własnym zakresie.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem lub autokarem. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne w ósmym i dziewiątym miesiącu ciąży nie mogą odbywać podróży lotniczej. Kapitan samolotu/kierwca autokaru/ pilota imprezy mają prawo oddać osobę chorą, nietrzeźwą, niestosownie zachowującą się wobec innych pasażerów. Biuro podróży nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym.

### Pkt.11. REKLAMACJE

Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Biuro podróży zastrzega sobie miesięczny okres rozpatrywania reklamacji. Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mogło ich przewidzieć (warunki techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy). Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawością opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. korzystanie z telefonu, itp.); opłata ta podlega uszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona. Wszelkie reklamacje (raz z kopią dokumentu podróży) należy składać w formie pisemnej listem poleconym na adres:

**Biuro Podróży ŚWIĘCKI ILIOS HOLIDAYS**  
ul. Waryńskiego 9,  
00-655 Warszawa  
tel.: 022 69 69 155  
e-mail: travel@swiecki.pl

Wszelkie spory, mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy, strony będą próbowały rozstrzygać polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd, który wady ustawi jest miejscowo i rzeczowo właściwy. Zawarte w katalogu ceny mogą ulec zmianie.

Podpis klienta