

**WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ  
BEST REISEN GROUP Sp. z o.o. ważne od 07.07.2009r.**

**Wpis do rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego  
nr 1057, nr NIP 521 35 31 497**

**I. ZAWARCIE UMOWY**

1. Przed zawarciem Umowy w imprezie organizowanej przez Best Reisen Group Sp. z o.o., zwanym dalej „Organizatorem”, uczestnicy winni zapoznać się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa, stanowiącym integralną część Umowy, z informacjami podawanymi w katalogu lub na stronach internetowych, a także z warunkami ubezpieczenia.

2. Integralną część Umowy stanowią: „Zgłoszenie – umowa o udział w imprezach Best Reisen Group Sp. z o.o.” i „Warunki Uczestnictwa w imprezach Best Reisen Group sp. z o.o.”, katalog wydany przez Best Reisen Group Sp. z o.o..

3. W przypadku sprzedaży poprzez naszych Agentów integralną częścią Umowy jest dodatkowo „Potwierdzenie Sprzedaży”.

4. Osoba podpisująca umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na formularzu zgłoszeniowym. W przypadku dokonania zmian w podpisanej umowie osoba podpisująca zmianę oświadcza, że działa na podstawie pełnomocnictwa i za zgodą osoby trzeciej.

5. Klient upoważniony do podpisania umowy oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w formularzu „Zgłoszenie- umowa o udział w imprezach Best Reisen Group Sp. z o.o.”, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami Uczestnictwa, a także z informacjami dotyczącymi oferty wyjazdowej (zawartej w katalogu lub na stronach internetowych) i warunków ubezpieczenia stosownie do postanowień zawartych w punkcie 1 niniejszego paragrafu i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w imprezie turystycznej.

6. Zgodnie z aktualnymi Warunkami Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Best Reisen Group Sp. z o.o. wszelkie zmiany informacji zawartych w katalogach Best Reisen Group aktualizowane są na stronie internetowej i stanowią ostateczną podstawę do zawarcia rezerwacji. Stanowią one integralną część umowy.

7. Wszelkie zmiany i ewentualne rezygnacje z udziału w imprezie mogą nastąpić wyłącznie przez osobę podpisującą umowę, która ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy przez pozostałych uczestników.

8. W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej - zwrot wpłat po zastosowaniu potrąceń, o których mowa w dalszej części Warunków uczestnictwa - przekazywany jest osobie podpisującej Umowę.

9. Jeśli w imprezie uczestniczy osoba niepełnoletnia- zgłoszenie podpisuje jej ustawowy opiekun.

10. Zobowiązania wynikające z zawartej Umowy obejmują zarówno podpisującego Zgłoszenie, jak i osób na rzecz których Umowa została zawarta.

11. Przy zawieraniu Umowy, Best Reisen Group Sp. z o.o. określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura (sprawy paszportowe, wizowe). Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa z winy Uczestnika.

12. Organizator uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych w celu wywiązania się z Umowy oraz do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem Umowy i przed rozpoczęciem świadczeń, a także w celach archiwalnych i statystycznych. Klientowi przysługuje prawo wglądu do swych danych osobowych oraz ich ewentualnego poprawiania.

13. Uczestnik ma obowiązek poinformowania Best Reisen Group Sp. z o.o. o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu. Informacje te muszą być przekazane do Best Reisen Group Sp. z o.o. najpóźniej dwa dni przed odlotem liniami czarterowymi. W przypadku przelotów rejsowych nie ma ustalonego terminu zmian, każdy przypadek będzie rozpatrywany indywidualnie. Odpowiedzialność za konsekwencje zmian i wszelkie koszty z tym związane ponosi klient.

14. Na życzenie Klienta, Best Reisen Group Sp. z o.o. zobowiązuje się udostępnić dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia, zapewniającej pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju, zgodnie z art. 14 Ustawy o usługach turystycznych.

**II. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Warunkami zgłoszenia na listę uczestników są:

a) prawidłowe wypełnienie druku zgłoszeniowego. W przypadku sprzedaży agencyjnej za prawidłowe wypełnienie zgłoszenia odpowiedzialny jest Agent.

b) dokonanie wpłaty pierwszej raty w wysokości nie mniejszej niż 30% ceny imprezy.

2. Wpłaty pozostałej należności należy dokonać w terminie nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

3. Przy podpisywaniu Umowy na wyjazd typu last minute wymagana jest wpłata pełnej należności.

4. Całkowita cena imprezy przeliczana jest wg kursu sprzedaży RAIFFEISEN BANK POLSKA S.A. pobieranego od Best Reisen Group z dnia ostatecznej wpłaty Klienta.

5. Brak ostatecznej wpłaty w wyznaczonym terminie oznacza odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z zastosowaniem potrąceń w wysokości i na zasadach określonych w dalszej części Warunków Uczestnictwa.

6. Ceny określone w Umowie nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania i z powrotem, o ile Umowa tego nie przewiduje, a także usług zamawianych przez Klienta indywidualnie jak wycieczki fakultatywne, wynajem samochodu itp.

7. Ceny za wycieczki fakultatywne podane w katalogu są orientacyjne. O szczegółach (program, ceny) informuje rezydent na miejscu.

**III. ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN**

1. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyżce (do 21 dnia przed rozpoczęciem imprezy), stosownie do treści artykułu 17 Ustawy o usługach turystycznych. W przypadku takiej konieczności Best Reisen Group Sp. z o.o. zobowiązuje się udokumentować wpływ na podwyższenie ceny w związku z następującymi okolicznościami: wzrost kosztów transportu, opłat urzędowych, opłat lotniskowych, załadunkowych, ceł, podatków i kursu walut. O zmianie ceny Best Reisen Group Sp. z o.o. niezwłocznie informuje klientów. Klient ma w tym przypadku prawo do bezkosztowej rezygnacji. Jeżeli nie zgłosi jej w terminie trzech dni od zawiadomienia- przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki.

2. Best Reisen Group Sp. z o.o., zgodnie z art. 11a Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach turystycznych, zastrzega sobie prawo odwołania imprezy i nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, wyłącznie wtedy, gdy przyczyną spowodowane są:

- a) działaniem lub zaniechaniem klienta,
- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług, przewidzianych w umowie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
- c) działaniem siły wyższej (szczególnego zagrożenia życia i zdrowia, decyzją władz państwowych).

W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wszystkich dokonanych wpłat lub uczestnictwo w zaproponowanej przez Organizatora innej imprezie turystycznej o tym samym lub wyższym standardzie, nie przysługujące jednak prawo żądania odszkodowania za niewykonanie Umowy.

3. Każdy uczestnik imprezy jest zobowiązany do przestrzegania paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wyjeżdża.

Wszelkie koszty powstałe w wyniku niedotrzymania tych przepisów obciążają uczestnika.

4. Best Reisen Group sp. z o.o. zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania uczestnika o wszelkich istotnych zmianach.

W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie (w ciągu maks. 3 dni, nie później jednak niż 2 dni przed wylotem) poinformować organizatora, czy:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
- 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Jeżeli klient odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:

- 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie z zwrotem różnicy w cenie;
- 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych

świadczeń.

Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;
- 2) siły wyższej.

5. Brak wyraźnego oświadczenia woli o rezygnacji w formie pisemnej oznacza akceptację nowych warunków. Terminy rezygnacji/akceptacji takie same jak w pkt.V. 1 niniejszych Warunków.

6. Jeśli z ważnej przyczyny Klient nie skorzysta z poszczególnych opłaconych już usług, Organizator może przyznać zwrot jedynie części poniesionych kosztów i to w sytuacji, jeśli wykonujący usługę przekaze Organizatorowi kwotę pozostałą po wykonaniu usług.

7. Klient może ubiegać się u Organizatora o przeniesienie na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkich przysługującej jej z tytułu umowy uprawnień. Klient ma również prawo wnioskować o zmianę daty lub hotelu.

8. Wszelkich zmian dokonuje się na podstawie pisemnego oświadczenia.

9. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę terminu w przypadku braku wolnych miejsc. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba że złoży on oświadczenie od odstąpieniu od Umowy, a wówczas stosuje się potrącenia zgodnie z paragrafem V niniejszych Warunków.

**IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ORAZ UCZESTNIKA IMPREZY**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy zawartej z Klientem.

2. Uczestnik ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą (programem) przez Organizatora, stanowiących integralną część Umowy.

3. Organizator zobowiązuje się do fachowej opieki i pomocy na rzecz Klienta zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.

4. Uczestnik zobowiązany jest skontaktować się z Touroperatorem bądź Agentem w celu potwierdzenia aktualnej daty i godziny wylotu z Polski na dwa dni przed planowanym odlotem.

5. Podczas pobytu w Tunezji i Egipcie Klient korzysta z usług polskojęzycznego rezydenta/pilota.

6. Organizator odpowiada za wydanie Klientowi dokumentów podczas odprawy na lotnisku. Godzina zbiórki wyznaczona jest zawsze na dwie godziny przed odlotem. Do podstawowych dokumentów należą: voucher hotelowy, bilety lotnicze, polisa ubezpieczeniowa.

7. Warunkiem wydania dokumentów, o których mowa w punkcie poprzednim, jest otrzymanie przez Organizatora pełnej należności określonej w Umowie.

8. W przypadku rezygnacji Uczestnika/-ów, która nastąpiła z przyczyn nie leżących po stronie Best Reisen Group Sp. z o.o., jak np.

- a) brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (paszport musi być ważny co najmniej sześć miesięcy przed datą powrotu z zagranicy),
- b) niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w Umowie lub „Potwierdzeniu Sprzedaży” terminów,
- c) nieprzybycie na miejsce zbiórki (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu),
- d) niezgłoszenie się do rezydenta lub kontrahenta w miejscu realizacji świadczeń (przy wyjeździe środkiem transportu organizowanym we własnym zakresie),
- e) uniemożliwienie Uczestnikowi przekroczenia granicy przez służby graniczne –

Best Reisen Group sp. z o.o. dokonuje potrąceń zgodnie z paragrafem V Warunków Uczestnictwa.

9. W przypadku podróży regularnymi liniami lotniczymi klient korzysta z dokumentu uprawniającego do przelotu, wystawionego przez przewoźnika niezależnego od Best Reisen Group Sp. z o.o. W

takim przypadku Organizator świadczy usługi transportowe za pośrednictwem podwykonawcy. Ich zakres wynika z umowy zawartej z podwykonawcą. Wówczas Best Reisen Group Sp. z o.o. nie odpowiada samodzielnie za świadczony transport. Ewentualną odpowiedzialność regulują postanowienia zawarte w warunkach usług transportowych podwykonawcy.

11. W sytuacji, gdy bagaż zostanie zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem, Uczestnik jest bezwzględnie zobowiązany do złożenia formularza-zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń. Ponadto utratę bądź zaginięcie bagażu należy zgłosić miejscowemu przedstawicielowi Organizatora.

12. Sprzęt sportowy (np. deskę windsurfingową lub rower) należy zgłosić min. tydzień przed odlotem (obowiązuje opłata u przewoźnika lotniczego). Istnieje również możliwość ubezpieczenia takiego sprzętu. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt Klienta.

## V. REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie Best Reisen Group sp. z o.o. Należą do nich:

- zmiana istotnych warunków Umowy (np. cena, termin, środek transportu, trasa wycieczki, miejscowość i kategoria zakwaterowania). Rezygnacja z tych powodów może nastąpić w ciągu trzech dni (lecz nie później niż dwa dni przed wylotem) po otrzymaniu od Organizatora zawiadomienia. W przypadku zaistnienia zmian w terminie krótszym niż 3 dni- ew. oświadczenie Klienta o rezygnacji powinno nastąpić niezwłocznie. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych Warunków Umowy,
- odwołanie imprezy w wyniku działania siły wyższej (np. stan wojny, klęska żywiołowa itp.).

We wskazanych sytuacjach Klient otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty.

2. Klient może w każdym czasie odstąpić od zawartej Umowy składając pisemne oświadczenie. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień, w którym Organizator otrzymał pisemne oświadczenie Klienta.

3. W przypadku rezygnacji z imprezy, czyli odstąpienia Klienta od Umowy z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora - Uczestnikowi zwracane są wniesione przez niego wpłaty pomniejszone o koszty manipulacyjne z tytułu obsługi w kwocie:

- 20% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy (dzień odlotu),
- 30% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 29-23 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 35% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 22 -16 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 50% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 15-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 65% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 8-4 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 80% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 3 - 1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 90% ceny imprezy w dniu rozpoczęcia imprezy.

Wyżej wymienione potrącenia nie mogą być wyższe niż rzeczywiste straty poniesione przez organizatora. Na życzenie biuro przedstawi specyfikację poniesionych kosztów.

4. Klient, który rezygnuje z imprezy powołując się na zaistnienie siły wyższej, a MSZ nie ogłosi regionu/kraju docelowego podróży jako zagrożonego dla zdrowia i życia obywateli RP, wówczas Organizator stosuje zasady odstąpienia od umowy określone w pkt. V. 3.

5. Best Reisen Group sp. z o.o. ma prawo ubiegać się o swoje roszczenia przy rezygnacji Klienta z imprezy.

## VI. UBEZPIECZENIE I GWARANCJA

1. Best Reisen Group Sp. z o.o. zgodnie z wymogami Ustawy o Usługach Turystycznych (Dz. U. 1997 nr 133, poz. 884) posiada ubezpieczenie Organizatora Turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A. W cenie imprezy klientowi B. P. Best Reisen Group Sp. z o.o. ubezpieczeni są na podstawie polisy generalnej (nr BR/17/Z/2009) w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A. w zakresie:

- kosztów leczenia, ratownictwa oraz transportu, obejmujących również ochroną Ubezpieczonego w zakresie następstw chorób przewlekłych (KL 22 000 EURO przy wyjazdach do Egiptu i Tunezji oraz KL 30 000 EURO w przypadku kierunków egzotycznych, takich jak: Malediwy, Sri Lanka, Indie, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Seszele) z zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego niezwiązanego z obecnością w placówce medycznej dłużej niż 24 godziny pokrywane są do wysokości 1000 EURO,

- ubezpieczenie od kosztów ratownictwa wynosi maksymalnie 5 000 EURO,

- Assistance – pomoc w przypadku choroby lub nieszczęśliwego wypadku,

- następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW - suma ubezpieczenia 1 500 EURO z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu i 750 EURO z tytułu śmierci),

- utruty/uszkodzenia bagażu (BG – suma ubezpieczenia 150 EURO); udział własny ubezpieczonego wynosi 150 PLN.

Istnieje możliwość nabycia dodatkowego ubezpieczenia na sumę wyższą niż w/w.

2. Ubezpieczeniem w cenie imprezy do w / w kwot objęte są osoby krajowe i cudzoziemcy posiadający kartę stałego pobytu.

3. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Pomocy pod numerem telefonu +48 22 568 9828.

**4. W przypadku pobytu w Egipcie, poszkodowany, przed interwencją lekarską, musi zgłosić problem telefonicznie (o ile jego stan zdrowia na to pozwala), pod numerem telefonu +48 22 568 9828. W przypadku niewykonania w/w, zwrot kosztów za wizytę lekarską/leczenie nie zostanie uwzględniony.**

5. W związku z umową ubezpieczeniową Best Reisen Group Sp. z o.o. ma obowiązek zwrócenia uwagi Klientowi na ciążące na nim obowiązki:

- udostępnienia na prośbę Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A. dokumentacji z przebiegu leczenia ,
- zwolnienia lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,
- wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A. w razie wystąpienia szkody.

6. Klient wyraża zgodę na przekazanie przez Best Reisen Group Sp. z o.o. Towarzystwu Ubezpieczeń EUROPA S.A. danych osobowych swoich i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych.

7. Zachęcamy do zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży, które musi być zawarte najpóźniej w terminie 24 godzin od momentu podpisania umowy – rezerwacji, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – w takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji może być dokonane najpóźniej w dniu rezerwacji podróży. Koszt polisy wg oferty T. U. Europa S. A. wynosi 3 % ostatecznej wartości imprezy. Suma ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (RG) jest nie większa niż 15 000 PLN. Wkład Ubezpieczonego wynosi 20% kwoty przyznanego odszkodowania.

Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia dodatkowego dostępną u Organizatora lub Agenta, a także niezależnie, w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.

## VII. REALIZACJA UMOWY

1. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, a także do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i docelowych.

2. Dopuszczalna waga bagażu podręcznego wynosi 20 kg i bagażu podręcznego – 5kg. W przypadku innych niż wskazane limitów bagażowych, Klient zostanie o nich poinformowany przed wylotem.

3. Klient odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody materialne, ma obowiązek pokryć straty w miejscu ich powstania z własnych środków. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

4. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazań i zaleceń pracowników i przedstawicieli Organizatora dotyczących realizacji oferty.

5. W przypadku rażącego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy turystycznej, zagrażającego interesom pozostałych uczestników lub w istotny sposób zagrażającego przeprowadzeniu oferty w zgodzie z Warunkami Umowy- Organizator może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym nie ponosząc za to konsekwencji finansowych w stosunku do Klienta naruszającego zasady.

6. Pierwszy i ostatni dzień imprezy z transportem lotniczym przewidziany jest na przelot, a nie na właściwy wypoczynek. Należy liczyć się z tym, że przeloty mogą odbywać się w późnych godzinach wieczornych i nocnych lub wczesnych godzinach rannych. Liczba noclegów jest podstawową jednostką wg której liczony jest pobyt w hotelu.

8. Położenie, rodzaj i kategoria obiektu zakwaterowania podawana jest według przepisów kraju pobytu (Ustawa o usługach turystycznych, Dz.U. Nr 122 z 2000 r.).

## VIII. REKLAMACJE

1. W przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, Klientowi przysługuje prawo do zgłoszenia ich w Best Reisen Group Sp. z o.o.

2. Niezgodności związane ze świadczeniami i wadliwe wykonanie Umowy należy zgłaszać niezwłocznie u wykonawcy usługi, rezydenta/pilota aby umożliwić na miejscu usunięcie wady. Jeżeli uchybienie nie zostanie usunięte, należy pisemną informację przedłożyć do potwierdzenia rezydentowi/pilotowi.

3. Pilot/rezydent nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.

4. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu, wówczas Organizator wykona w ramach tejże imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze nie obciążając Klienta dodatkowymi kosztami.

Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy- klient ma prawo składać reklamację.

5. Uczestnik ma prawo zgłosić reklamację imprezy do Organizatora w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy.

6. Best Reisen Group Sp. z o.o. ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

7. Best Reisen Group Sp. z o.o. ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o rezygnacji lub w ciągu 30 dni od daty uznania reklamacji.

8. Spory mogące wynikać w trakcie realizacji umowy podlegają rozstrzygnięciu przez sąd rejonowy właściwy dla pozwanego.

9. W sprawach nieuregulowanych Warunkami zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z 29 sierpnia 1997 o usługach turystycznych, Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.