

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ VIVA CLUB POLSKA

1. POSTANOWIENIA WST PNE ZAWARCIA UMOWY.

- Zawarcie umowy z Klientem następuje w momencie pisemnego potwierdzenia przez organizatora realizacji w/w imprezy w podpisaniu przez Klienta formularza zgłoszeniowego, podpisanym przez pracownika organizatora lub uprawnionego agenta.
- Stronami umowy są z zastrzeżeniem punktu 6.1. niniejszych Warunków: Biuro Podróży i VIVA CLUB POLSKA, zwane w dalszej części ORGANIZATOREM oraz KLIENT.
- Umowa może być również zawarta, przez pełnomocnika Klienta. W takim wypadku pełnomocnik o wiadomości, dysponuje pełnomocnictwem do zawarcia umowy w imieniu wszystkich zgłoszonych przez siebie uczestników imprezy turystycznej.
- Szczegółowe warunki realizacji imprez organizowanych przez organizatora określone są w aktualnym katalogu organizatora, ofertach, aneksach do nich, w umowach indywidualnie wynegocjowanych z Klientami lub innych dokumentach.
- Organizator o wiadomości, jest Organizatorem Turystyki w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2001r., nr 55, poz. 578) i posiada zezwolenie nr 763 wydane przez Wojewodę Łódzkiego, numer w Centralnym Rejestrze Zezwoleń 04713.
- Organizator o wiadomości, posiada stosowny gwarancję bankową wystawioną przez ING Bank Śląski S.A., wymagane przez Ustawę dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych na pokrycie kosztów powrotu Klienta, w wypadku gdy organizator w/w obowiązków nie zapewnia tego powrotu, a tak i na pokrycie zwrotu wniesionych wpłat przez Klienta w razie nie wykonania zobowiązań umownych. W przypadku konieczności skorzystania przez Klienta z wyjątkiem wymienionego ubezpieczenia szczegółowych informacji udziela Biuro Podróży w Katowicach lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej.

2. CENA, WARUNKI PŁATNO CI, SPOŚÓB ZAPŁATY

- Przy zawarciu umowy Klient zobowiązuje się do wpłaty 30% wartości imprezy, lecz nie mniej niż 300 zł, a w przypadku zawierania umowy w terminie krótszym niż 32 dni przed rozpoczęciem imprezy całość ustalonej ceny.
- W przypadku płatności w dwóch ratach, druga rata powinna być wniesiona nie później niż 32 dni przed rozpoczęciem imprezy.
- Brak zapłaty w terminie określonym w pkt. 2.2. oznacza odstąpienie od umowy przez Klienta i ponosi skutki zgodnie z pkt. 5.5 i 5.6. niniejszych warunków.
- W przypadku braku odmiennych postanowień umownych, cena imprezy turystycznej podana jest w polskiej walucie (PLN).
- Organizator zastrzega sobie prawo podniesienia ceny w terminie nie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy w przypadku wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:
 - wzrostu kosztów transportu,
 - wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat niezależnych np. usługi lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
 - wzrostu kursów walut
- Organizator dopuszcza następujący sposób zapłaty za imprezy turystyczne:
 - gotówką w kasie organizatora
 - gotówką w kasie uprawnionego agenta
 - przelewem na konto organizatora
- W przypadku płatności w sposób określony w pkt. 2.6.c, za termin zapłaty uważa się datę wykonania operacji przez bank Organizatora. W przypadku płatności w sposób określony w pkt. 2.6.b., Agent ponosi pełną odpowiedzialność za przekazanie środków pieniężnych Organizatorowi. W przypadku braku przekazania powyższych środków przez Agenta Organizatorowi, w terminie określonym w pkt. 2.2.1 oraz 2.2.2. Organizator ma prawo anulować rezerwację.

3. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

- Klient ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w umowie o świadczenie usług turystycznych (potwierdzonej przez ORGANIZATORA dokumentem nadającym nr rezerwacji).
- Jeżeli przyczyną niezrealizowania imprezy jest trwanie danej imprezy turystycznej organizator nie może wykonywać przewidzianych w umowie usług, stanowi ich istotną część programu tej imprezy, wówczas organizator wykonuje w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.
- Jeżeli jako świadczenie zastępcze, o którym mowa w punkcie 3.2. jest nie do wykonania, to organizator może odstąpić od świadczenia określonego w programie imprezy turystycznej, Klient może zażądać odpowiedniego odwołania ustalonej ceny imprezy.
- W czasie trwania imprezy Klient ma prawo do korzystania z pomocy i opieki pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela organizatora, którym może być zgłaszane wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji programu imprezy.
- Klient ma prawo wziąć ze sobą 1 sztukę bagażu o łącznej wadze nie przekraczającej 15 kilogramów oraz bagaż podręczny do 5 kilogramów. Dzieci do lat 2 nie mają uprawnień do bezpłatnego przewozu bagażu, w samolocie podróżują na kolanach rodziców lub opiekunów.
- Klient powinien posiadać ważne dokumenty podróży (paszport lub wiza) co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego przekroczenia granicy, wymagane wizy, wiodactwa szczerpie itp.). Klient potwierdza otrzymanie wszelkich szczegółowych aktualnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.
- Klient zobowiązuje się do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.
- Klient zobowiązuje się do przestrzegania miejsc rozpoczęcia podróży i określonych w potwierdzeniu wystawionym przez Organizatora.
- Klient zobowiązuje się do pokrycia wyrzdzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania (hotel, autokar, samolot itp.).
- W trakcie trwania imprezy klient zobowiązuje się do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników.

4. UBEZPIECZENIA KLIENTA

- W ramach wykupionej imprezy klient Biura Podróży i "Viva Club Polska" Sp. z o.o. jest ubezpieczony w TU Allianz Polska S.A. w zakresie: kosztów leczenia do wysokości 10 000 euro, następstw nieszczęśliwych wypadków do wysokości 1 300 euro oraz bagażu podręcznego do wysokości 125 euro dla każdego uczestników imprezy turystycznej.
- Siedziba Centrali TU Allianz Polska S.A. mieści się przy ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa
- Cena imprezy nie obejmuje ubezpieczenia kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nagłych (np. nieszczęśliwy wypadek, nagła choroba). Organizator zaleca zawarcie powyższego ubezpieczenia oraz do ubezpieczenia się osobą z chorobami przewlekłymi - nie później niż 72 godziny przed dokonaniem rezerwacji.
- Ubezpieczenie zawarte jest na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „TRAMP” przyjętego uchwałą Zarządu TU Allianz Polska S.A. nr 145/2007 z dnia 20 lipca 2007 roku.
- Wszelką pomoc (Assistance) w ramach zawartego ubezpieczenia gwarantuje Klientom Biuro Podróży i "Viva Club Polska" Sp. z o.o., Centrum Alarmowe Mondial Assistance Sp. z o.o., której siedziba znajduje się na ul. Domaniewskiej 50 b, 02-672 Warszawa. Tel. +48 22 - 522 25 55
- Ubezpieczenie zawartym w cenie imprezy do w/w kwot objęta jest każda osoba uczestnicząca w imprezie zorganizowanej przez Biuro Podróży i "Viva Club Polska" Sp. z o.o.

5. Odstąpienie od umowy

- Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczeniowej od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Cena takiego ubezpieczenia to 3,5% wartości imprezy turystycznej.
- Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdej chwili, jeżeli jej przeprowadzenie jest niebezpieczne lub przyczyną odwołania imprezy, takich jak siła wyższa. Zastrzega się formę pisemnego odstąpienia od umowy.
- Odwołanie imprezy z powodu braku odpowiedniej liczby uczestników następuje nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. O takim przypadku Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej.
- Minimalna liczba uczestników przy wyjazdach grupowych wynosi 15 osób, chyba że umowa stanowi inaczej.
- W sytuacjach opisanych wyżej organizator przedstawi Klientowi ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej kwoty bez potrąceń.
- Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie. Zastrzega się formę pisemnego odstąpienia od umowy. Wówczas ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez organizatora dokumentów podróży, a tak i jest zobowiązany do zapłaty kosztów w/w (jeżeli został już przyznana i była przedmiotem umowy) oraz:
 - 20% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie do 20 dni przed rozpoczęciem imprezy,
 - 45% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 19 a 10 dniem przed rozpoczęciem imprezy,
 - 75% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 9 a 5 dniem przed rozpoczęciem imprezy,
 - rezygnacja poniżej 4 dni przed rozpoczęciem imprezy, w dniu rozpoczęcia imprezy lub nie stawienie się na zbiórek - 95% ustalonej ceny imprezy.

- Wysokość ceny, o którym mowa w punkcie 5.6. jest niezależna od terminu zawarcia umowy, a zwrot dokonuje się niezwłocznie w miejscu gdzie nastąpiło zawarcie umowy.
 - W przypadku zmiany przez Klienta wyboru hotelu lub terminu wyjazdu nie powodującej zmiany wartości zakupionych świadczeń ORGANIZATOR pobiera opłat manipulacyjnych w wysokości 150 zł od każdej osoby zgłoszonej na rezerwacji. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej 21 dni przed wyjazdem. Od 20 dni przed wyjazdem wszelkie zmiany hotelu lub terminu rozpoczęcia imprezy turystycznej zgłaszane przez Klienta będą traktowane przez Organizatora jako odstąpienie od umowy z konsekwencjami naliczenia kosztów rezygnacji zgodnie z punktem 5.6.
- ## 6. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI
- Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie nie osoba ta przyjmie wszystkie wyznaczone z umowy obowiązki.
 - Przeniesienie uprawnień i przyjęcie obowiązków, o których mowa, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient pisemnie zawiadomi go o tym w terminie nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
 - W przypadku zmian uczestnika, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia zobowiązane są do pokrycia kosztów poniesionych przez Organizatora w wyniku zmiany, w tym opłaty manipulacyjnej z tego tytułu dla Organizatora w wysokości 150 zł od osoby, niezależnie od liczby dni pozostałych do rozpoczęcia imprezy. Za nieuiszczenie opłat manipulacyjnych imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

- Organizator zobowiązuje się do zrealizowania umowy o świadczenie usług turystycznych z zachowaniem należytej staranności i opieki, ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy turystycznej, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie świadczeń uzgodnionych w umowie.
- Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo spowodowane są siłą wyższą.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za treść prospektów hotelowych przygotowanych przez inne osoby, chyba, że oświadczył, że prospekt taki został w całości do niego przekazany.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe dostarczenie lub odmowę udzielenia wizy przez placówki konsularne państw, do których nie obowiązuje zwizowy oraz odmowę zgody na wyjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmuje miejscowe służby imigracyjne.
- Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej względem Klienta. (art. 11a i b Ustawy o Turystyce)
- Jeżeli organizator jest umownym przewoźnikiem przy usługach z wykorzystaniem transportu lotniczego, to odpowiada ewentualnie za przewoźnikiem, według warunków określonych w konwencji Warszawskiej z 1929r., Umowy z Hagi i Guadalajary, z późniejszymi zmianami i aneksami dostosowanymi do ustawodawstw narodowych. Reklamacje dotyczącej rzeczy zginionych lub uszkodzonych w transporcie lotniczym należy składać pisemnie, zgodnie z procedurą bezpośrednio do linii lotniczej wykonującej ostatni odcinek przewozu przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego p.i.r. (Passenger Irregularity Report) niezwłocznie po przylocie do kraju docelowego. Utratę, uszkodzenie lub inne przesłanie bagażu należy i dodatkowo zgłosić organizatorowi.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wady lub niewykonanie świadczeń zleconych przez Klienta miejscowym usługodawcom na podstawie odrębnych umów, w szczególności za realizację wycieczek fakultatywnych, wynajmu środków lokomocji itp.

8. REKLAMACJE

- Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym rezydenta oraz organizatora, a tak i współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.
- Jeżeli nie roszczenie w realizacji umowy nie zostanie pozytywnie wyjaśnione, Klient ma prawo wnieść pisemną reklamację w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy. Powinna ona być złożona w formie pisemnej bezpośrednio do siedziby Organizatora, lub przesłana listem poleconym na adres siedziby organizatora. Do reklamacji klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonania umowy w miejscu jego powstania, potwierdzone przez pilota lub rezydenta Organizatora, a w przypadku imprez indywidualnych przez lokalnego przedstawiciela Organizatora.
- Pilot, rezydent i lokalny przedstawiciel organizatora nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Klienta.
- Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania.

9. ZMIANY W WYKONANIU UMOWY

- B. Viva Club Polska odpowiada za zorganizowanie imprezy zgodnie z warunkami zawartej umowy oraz obowiązuje jej postanowieniami. W tych granicach Organizator odpowiada tylko za rzeczywiste straty poniesione przez Klienta.
- W przypadku gdy na miejscu zaistnieje konieczność zakwaterowania Klienta w innym hotelu niż dzieło hoteli tej samej lub wyższej kategorii.
- Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany: miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (między innymi), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotu.
- W razie braku minimum obłożenia samolotu na danym kierunku - 70 %, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany: miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (między innymi), czasów lotu, na krótko przed odlotem. Podawane godziny przelotów podczas rezerwacji jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom wynikającym np. z niekorzystnych warunków atmosferycznych, przeciwnych wiatrów, niekorzystnych warunków pogodowych, strajków lub innych przyczyn, nie należących do Organizatora. Sytuacje opisane powyżej, nie będą traktowane przez stronę, jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian.

10. POSTANOWIENIA OGÓLNE PODSTAWY PRAWNE UMOWY, KONSEKWENCJE PRAWNE WYNIKAJĄCE Z UMOWY.

- Organizator informuje Klienta, pierwszy i ostatni dzień imprezy z transportem lotniczym przewidziany jest na przelot, a nie na w/w miasto wypoczynkowe. Należy liczyć się z tym, iż przeloty będą odbywały się w godzinach wieczornych lub nocnych.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za specyficzne warunki w miejscu pobytu podczas imprezy. Dotyczy to w szczególności specyfiki serwowanej kuchni, możliwości pojawienia się w pomieszczeniach i środkach transportu owadów, gadów o ile nie jest to następstwem zaniedbania czy braku utrzymania czystości.
- Organizator jest zobowiązany do dokonania zwrotu Klientowi w całości kosztów niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi w przypadku gdy Klient nie otrzyma świadczeń z przyczyn o których mowa powyżej. Otrzymałby przez Klienta świadczenie zastępcze o wartości równej wartości świadczeń, które Klienta do pokrycia różnicy wartości ci na rzecz Organizatora, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenia zastępcze o wartości równej wartości świadczeń, które Klienta do pokrycia różnicy wartości ci zostały Klientowi wydane na jego danie. W przypadku otrzymania świadczeń zastępczych w innym niż wykupiony przez Klienta obiekcie lecz takiej samej kategorii Klientowi nie przysługują rekompensata.
- Wszelkiego rodzaju zmiany zawarte w katalogu Viva Club Polska aktualizowane są na stronie internetowej i stanowią ostateczny podstaw do zawarcia rezerwacji. Stanowi one integralną część umowy.
- Nieważność i nieważność postanowień i postanowień niniejszych Warunków Uczestnictwa nie narusza w żadnym stopniu pozostałych postanowień.
- W sprawach nie uregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie przepisy:
 - ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2001 r., nr 55, poz. 578),
 - kodeksu cywilnego
 - inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.Ewentualne spory powstałe z wykonaniem niniejszej umowy, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

*Przyjemnego wypoczynku
oraz miłych wspomnień*

Biuro Podróży i Pracownicy VIVA CLUB

