

## **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych BUT sp. z o. o. sp. k.**

### **§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Ustala się ogólne warunki uczestnictwa we wszystkich imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „BUT” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa - Organizatora Turystyki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361).
2. Organizatorem Turystyki zwanym dalej „Organizatorem” jest Biuro Usług Turystycznych BUT sp z. o. o., sp. k. posiadające Zaświadczenie o Wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego nr 1173.
3. Prawa i obowiązki Klienta oraz Organizatora określają „Ogólne Warunki Uczestnictwa” oraz warunki określone w „ABC” i „Ważne Info” (dalej łącznie zwane „Warunkami”), które stanowią integralną część umowy o świadczeniu usług turystycznych organizowanych przez Organizatora.
4. Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia Klient zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania oferty, „Warunków uczestnictwa” i informacji zawartych w „ABC” i „Ważne Info”. Podpisanie umowy- zgłoszenia oznacza, że Klient (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników z umowy-zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy.
5. Organizatorzy wydaje Klientowi, wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczeń finansowych oraz odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w przypadkach określonych ustawą.
6. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki dostarcza podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i - w stosownych przypadkach - terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu

### **§ 2.ZAWARCIE UMOWY**

1. Zawarcie umowy z Klientem następuje w formie pisemnej po zapoznaniu się przez niego z ofertą Organizatora, Warunkami oraz podaniu pełnych danych teleadresowych i wpłaceniu zaliczki w wysokości nie niższej niż 40% ceny imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie, chyba że w umowie i/lub regulaminie promocji określono inaczej. W przypadku skorzystania przez Klienta z internetowego formularza zamówienia udziału w imprezie turystycznej zawarcie umowy następuje także w chwili wpłacenia zaliczki. Wpłata zaliczki wywołuje wszystkie skutki prawne jakie przewidziane są dla zawarcia umowy.
2. Uczestnictwo w imprezie osoby niepełnoletniej wymaga wyrażenia pisemnej zgody jej rodziców/opiekunów prawnych na karcie kwalifikacyjnej Organizatora oraz wypełnienia karty kwalifikacyjnej Organizatora i dostarczenia jej na miejsce zbiórki. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe zgłoszenie jest równoznaczne z rezygnacją przez Klienta z udziału w imprezie turystycznej z przyczyn leżących po jego stronie, na warunkach określonych w §12.
3. Uregulowanie pełnej należności za udział w imprezie powinno nastąpić w uzgodnionym terminie. Nie wywiązanie się przez Klienta z powyższych uzgodnień będzie równoznaczne z rezygnacją przez Klienta z udziału w imprezie turystycznej z przyczyn leżących po jego stronie, na warunkach określonych w §12.

### **§ 3.WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Ceny usług i świadczeń dla Klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. Miejscem spełnienia świadczenia pieniężnego przez Klienta wynikającego z zawartej umowy jest wskazany przez Organizatora rachunek bankowy lub kasa Organizatora. Wpłaty na rachunek bankowy organizatora można dokonywać także za pomocą kart płatniczych zarówno w siedzibie Organizatora jak i przez internet.
3. Cała należność za imprezę turystyczną winna zostać wpłacona przez Klienta w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, chyba, że strony w umowie zastrzegają inny termin płatności.

#### § 4. PRZENIESIENIE PRZEZ KLIENTA PRZYSŁUGUJĄCYCH MU UPRAWNIEŃ NA RZECZ OSOBY TRZECIEJ.

1. Klient może bez zgody Organizatora z wyłączeniem pkt. 3 przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu prawa z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt.1 jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na trwałym nośniku, na co najmniej 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej określonym w umowie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, 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 o udział w imprezie turystycznej.
4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany podróznego uczestniczącego w imprezie turystycznej podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

#### § 5. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE.

1. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy z Klientem, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
2. Organizator zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy względnie świadczeń ze względu na nadzwyczajne okoliczności i zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, których skutkom nie można zapobiec (siła wyższa). W takim przypadku Organizator zobowiązany jest do powiadomienia Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Organizator dokonuje pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.
3. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia jeśli liczba uczestników nie osiągnie zakładanego minimum uczestników, wskazanego w umowie, a Organizator powiadomił Klienta, na piśmie, o rozwiązaniu umowy w terminie nie później niż na 20 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.
4. Organizator, jeżeli w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy turystycznej, jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy

turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.

5. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

6. W razie niemożności zaproponowania świadczenia zastępczego lub gdy Klient je odrzucił zgodnie z ust.5, Klient może żądać uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, chyba, że niemożność zaproponowania świadczenia zastępczego jest spowodowane wyłącznie:

- a. działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu świadczeń zastępczego, jeżeli tych działań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- b. siłą wyższą.

Wówczas Klientowi nie przysługuje prawo do rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.

## § 6.ZMIANA CEN.

1. W okresie do 21 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

2. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
- b. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej,
- c. kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

3. W razie podwyższenia ceny z przyczyn określonych powyżej Klient ma prawo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich świadczeń na piśmie w terminie 10 dni od dnia odebrania od Organizatora informacji o podwyższeniu ceny. W razie nie złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy na piśmie we wskazanym terminie, zmianę warunków poczytuje się za zaakceptowaną, co rodzi obowiązek zapłaty wyższej ceny.

4. Jeżeli umowa przewiduje możliwość podwyższenia ceny. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w punkcie 2, które nastąpiło po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

## § 7. PRAWA KLIENTA

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie /katalogu/ stanowiącej integralną część umowy.

2. Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora, a na Organizatorze spoczywa ten obowiązek.

3. Niewykorzystanie w trakcie trwania imprezy turystycznej przez Klienta poszczególnych świadczeń, z przyczyn leżących po stronie Klienta, w sytuacji ich przygotowania i przedstawienia do wykorzystania Klientowi przez Organizatora, nie uprawniają do zwrotu zapłaconej należności za niewykorzystane świadczenia.

## § 8.OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient imprezy turystycznej zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszportu lub dowodu osobistego,wizy i innych wymaganych, o których obowiązku posiadania Klient został poinformowany) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych oraz innych norm prawa obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Państwa Unii Europejskiej

oraz Szwajcaria, Serbia, Czarnogóra, Macedonia i Chorwacja nie wymagają wiz od obywateli Polski. W razie posiadania przez Klienta innego obywatelstwa niż Polskie, Klient ma obowiązek poinformować o tym Organizatora przy zawieraniu umowy, a Organizator zobowiązuje się do udzielenia takiemu Klientowi informacji o wymaganych wobec niego dokumentach. Obcokrajowcy biorący udział w imprezach zobowiązani są do posiadania ważnej wizy do kraju docelowego i krajów tranzytowych.

2. Klient kolonii/obozu młodzieżowego zobowiązuje się do przestrzegania regulaminu kolonii lub obozu oraz zaleceń i wskazówek wychowawców, kierownika kolonii, pilota, względnie osób realizujących usługi lub świadczenia. W szczególności zabronione jest posiadanie i palenie tytoniu, posiadanie i zażywanie narkotyków, posiadanie i picie alkoholu oraz samowolne oddalanie się od grupy.

3. Klient lub jego prawny opiekun ponosi odpowiedzialność za wszelkie wyrządzone szkody i zobowiązuje się do pokrycia kosztów ich usunięcia. W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta ustalonego porządku Imprezy, zagrażającego interesom innych Klientów, Organizator może żądać naprawienia wynikłej stąd szkody.

4. Na imprezach autokarowych Klientów obowiązuje limit bagażu: 1szt bagaż główny (plecak bez zewn. stelaża, torba, walizka) o wadze nie przekraczającej 20 kg i sumie wymiarów nie większych niż 180 cm oraz bagaż podręczny o wadze do 5 kg. W przypadku autobusowych wyjazdów narciarskich w limicie bagażu musi się także zmieścić 1 komplet sprzętu narciarskiego (narty i kijki,/deska/buty). W przypadku imprez samolotowych Organizator zobowiązuje się poinformować klienta o limitach bagażowych ustanowionych przez przewoźnika.

Ponieważ maksymalny udźwig samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, Biuro/przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku nadbagażu klient ma obowiązek dopłacić wg. stawek przewoźnika.

## § 9.UBEZPIECZENIA

1. Organizator posiada gwarancje ubezpieczeniową wystawioną przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A z siedzibą przy ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Numer gwarancji i kwota jest każdorazowo podawana na umowie zgłoszeniu, a kopia certyfikatu gwarancji jest dostępna w siedzibie biura, w katalogach biura oraz na jego stronie internetowej. Dodatkowo każdy klient wpłacający zaliczkę ma prawo na żądanie otrzymać kopię certyfikatu gwarancji. Upoważnienie do dysponowania środkami z gwarancji posiada Marszałek Województwa Mazowieckiego, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa.

2. Jeżeli w umowie nie zaznaczono inaczej Uczestnicy imprez krajowych ubezpieczeni są w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Asekuracji S.A od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)- do kwoty 10.000 PLN, zaś uczestnicy imprez zagranicznych od kosztów leczenia (KL)- do kwoty 10.000 EUR), od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) do kwoty 2.000 EUR.

## § 10.REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez Organizatora Klientowi przysługuje prawo do reklamacji.

2. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora lub jego Przedstawiciela w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

3. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą

4. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. 4.Organizator jest zobowiązany

do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji, decyduje data stempla pocztowego.

5. W przypadku odrzucenia przez Organizatora pisemnej reklamacji Klienta, Klient ma prawo do pozasądowego rozwiązania sporu. Jednostką właściwą jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie, strona: <http://wiih.org.pl/>.

6. Organizator informuje, że pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (tzw. platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną (jest dostępna we wszystkich językach UE) stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z zawarcia internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług. Platforma umożliwia złożenie skargi dotyczącej towarów lub usług zakupionych przez Internet, zarówno w kraju, jak i za granicą.

## § 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- a. działaniem lub zaniechaniem Klienta,
- b. 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,
- c. siłą wyższą

2. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej jednakże w wysokości nie wyżej niż dwukrotność ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie odpowiedzialności Organizatora nie dotyczy szkód na osobie.

3. Organizator nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z winy klienta.

4. Na koloniach i obozach ze względu na specyfikę imprezy rzeczy cenne i wartościowe (w szczególności aparaty telefoniczne i fotograficzne, odtwarzacze i gry elektroniczne) oraz pieniądze należy przekazać do depozytu opiekunom. Ryzyko utraty/uszkodzenia rzeczy i pieniędzy nie złożonych do depozytu obciąża Klienta.

5. Opiekę nad grupą na kolonii/obozie sprawuje kierownik pedagogiczny i wychowawcy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Organizator nie zapewnia opieki pilota na wyżej wymienione imprezy, chyba że w umowie lub programie imprezy zaznaczono inaczej.

## § 12 REZYGNACJA Z IMPREZY/ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.

2. Rezygnacja albo odstąpienie od umowy lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Klienta, z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w §2 ust 2 i 3, wymaga pisemnego oświadczenia.

3. Klient zobowiązany jest do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora. W przypadku nieokreślenia w umowie o udział w imprezie turystycznej opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej, wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Klienta, Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej

1. Organizator, w sytuacji rezygnacji z udziału w imprezie o których mowa w pkt. 1 podaje informacyjnie, że w praktyce średnia wysokość poniesionych z tego tytułu kosztów o których mowa w pkt.

2 kształtuje się następująco:

- a. do 7% ceny imprezy, jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - b. do 40% ceny imprezy - jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 29 a 20 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy
  - c. do 70% ceny imprezy - jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 19 a 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy
  - d. do 90% ceny imprezy - jeżeli rezygnacja nastąpiła poniżej 7 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy.
2. Klient może wykupić Ubezpieczenie Kosztów Rezygnacji AXA lub/i Gwarancję Zmiany Rezerwacji pozwalające uniknąć lub znacznie ograniczyć koszty Klienta spowodowane rezygnacją z imprezy lub zmianą obozu. Wysokość dodatkowej opłaty zawarta jest w tabeli cenowej poszczególnych wyjazdów.

#### § 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W zakresie nieuregulowanym w umowie i ogólnych warunkach uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
2. Właściwy dla rozstrzygania ewentualnych sporów będzie sąd powszechny według właściwości określonej w Kodeksie Postępowania Cywilnego.
3. Niniejsze Warunki obowiązują od dnia 01.09.2020