

WARUNKI UCZESTNICTWA i korzystania z usług turystycznych
ATUH SINDBAD dla turystów indywidualnych publikowanych na www.infoski.pl,
ważne do umów zawartych od 01.07.2018 r.

Zasady ogólne

Niniejsze warunki uczestnictwa dotyczą umów zawieranych z Agencją Turystyczno-Usługowo-Handlową SINDBAD Leszek Janas, 42-700 Lubliniec, ul. Karola Miarki 6a zwaną dalej Organizatorem, na świadczenie usług turystycznych. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia 01.07.2018 r. i stanowią ogólne warunki umowne Organizatora, stosowane w umowach o świadczenie usług turystycznych w oparciu o art. 384 Kodeksu Cywilnego i ustawę z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z późniejszymi zmianami. Uzupełnieniem niniejszych warunków i załącznikiem do Umowy-Zgłoszenia jest dokument „Ważne informacje dotyczące podróży z Infoski”. Organizator wpisany jest do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod nr 172. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Śląskiego. Imprezy turystyczne, zwane dalej imprezą oferowane przez Organizatora, to usługi turystyczne opublikowane na stronie internetowej www.infoski.pl.

Zasady rezerwacji

Osoba dokonująca rezerwacji (klient) wypełnia formularz rezerwacyjny zamieszczony na stronie www.infoski.pl. Automatyczna Umowa-Zgłoszenie zwana dalej umową, zostaje wysłana na adres e-mail klienta, podany w formularzu rezerwacyjnym. Każda Umowa-Zgłoszenie wymaga ostatecznego pisemnego potwierdzenia przez Organizatora. Potwierdzenie następuje do 2 dni roboczych poprzez przesłanie zamawiającemu drogą elektroniczną lub faxem **Umowy-Zgłoszenia** z dopiskiem **Rezerwacja stała**.

I. Zawarcie umowy

1. Klient - osoba dokonująca rezerwacji, zwana dalej Zamawiającym po zapoznaniu się z ofertą Organizatora oraz Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kontynenty Multitravel indeks MLT/17/03/31; zawiera umowę w imieniu własnym lub zgłoszonych osób trzecich, których dane są podane w umowie jako dane Uczestników imprezy. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat w dniu rezerwacji. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.
2. Zamawiający zawierając umowę, zobowiązany jest podać dane personalne Uczestników wyjazdu zgodne z dokumentami, jakimi będą posługiwać się w trakcie podróży (paszport, dowód osobisty).
3. Zamawiający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej należności za imprezę za wszystkie osoby wymienione w umowie.
4. Zamawiający zawierając umowę z Organizatorem potwierdza, że zapoznał się z następującymi dokumentami: warunkami uczestnictwa, ważnymi informacjami dotyczącymi podróży z Infoski, ogólnymi warunkami ubezpieczenia oraz ofertą Organizatora i akceptuje niniejsze warunki uczestnictwa, które stanowią integralną część umowy. Zamawiający jest odpowiedzialny za informowanie Uczestników o wszystkich szczegółach dotyczących umowy i imprezy.
5. Umowa zostaje zawarta przez Zamawiającego i Organizatora lub upoważnioną przez Organizatora inne biuro podróży zwane Agentem, w momencie wpłaty przez Zamawiającego umówionego zadatku, bądź pełnej należności za imprezę.

II. Warunki płatności

1. Zamawiający zobowiązany jest dokonywać płatności w terminach wskazanych w umowie. Płatności należy dokonać przelewem bankowym na konto organizatora, podane w umowie lub gotówką w siedzibie Organizatora bądź Agenta.
2. Jeżeli umowa wystawiona jest w terminie dłuższym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Zamawiający zobowiązany jest wpłacić zadatek w wysokości co najmniej 30% kosztów ceny ustalonej w umowie. Zamawiający zobowiązany jest do uiszczenia pełnej należności za imprezę w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.
3. Przy płatności przelewem bankowym termin płatności wynosi 2 dni robocze. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest później niż 30 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia, wtedy klient zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty mailem lub faxem do Organizatora.
4. Niedokonanie wpłat przez Zamawiającego w terminach określonych w umowie, traktowane jest przez Organizatora jako rezygnacja z imprezy i powoduje skreślenie wszystkich osób zawartych w umowie z listy Uczestników. Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo obciążyć Zamawiającego lub Uczestnika kosztami rezygnacji zgodnie z pkt. VI Warunków Uczestnictwa.
5. Dokumentem potwierdzającym należne świadczenia jest voucher, który Zamawiający otrzymuje na podany adres e-mail po opłaceniu pełnej należności za imprezę, nie później niż 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Każdy voucher posiada swój unikalny numer, którym należy się posługiwać korzystając z zamówionych usług.
6. Za zakupioną imprezę Organizator wystawia fakturę Vat Marża, w terminie do 14 dni od daty zakończenia imprezy.

III. Świadczenia

1. Imprezy turystyczne objęte umową to pakiety świadczeń dla turystów podróżujących samodzielnie.
2. Imprezy turystyczne - pakiety świadczeń dla turystów podróżujących samodzielnie. nie obejmują usług rezydenta lub pilota.
3. Świadczenia objęte umową są wyszczególnione w voucherze.

IV. Zmiana programu świadczeń i cen

1. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od Organizatora. Zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości.
2. Jeżeli zmiana programu lub świadczeń wpływa na zubożenie świadczeń umownych lub zmniejszenie liczby tych świadczeń, Organizator zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o tej zmianie na piśmie. W takim przypadku Zamawiający ma prawo wnieść sprzeciw lub odstąpić od umowy z zachowaniem prawa do zwrotu wpłaconych kwot pieniężnych. Jeżeli Zamawiający w terminie 3 dni od daty powiadomienia nie odstąpi na piśmie od umowy lub nie sprzeciwi się zmianie na piśmie, Organizator uzna, że Zamawiający wyraził na nią zgodę, przy czym liczy się data dotarcia pisma do siedziby Organizatora.
3. Organizator zastrzega sobie prawo, z zachowaniem formy pisemnej do podwyższenia ceny imprezy ze wskazaniem, że może ono nastąpić nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost cen uzasadniają w szczególności zmiany kursów walut oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy (wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak: opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych).
4. Wzrost cen o więcej niż 15% ceny imprezy upoważnia Zamawiającego do odstąpienia od umowy. Odstąpienie od umowy jest skuteczne, jeżeli Zamawiający powiadomił na piśmie o tym fakcie Organizatora nie później niż w terminie 5 dni od daty poinformowania go na piśmie o wzroście cen, przy czym odstąpienie nie może nastąpić później niż na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku niezachowania powyższych terminów lub wówczas, gdy wzrost nie przekroczył 15%, Zamawiający zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, a gdy tego nie dopełnił, stosuje się odpowiednie postanowienie pkt. II ppkt. 4.
5. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany linii lotniczych, które obsługują znajdujące się w ofercie organizatora trasy lotów. Zmiana linii lotniczych, może spowodować zmianę warunków przelotów.
6. Podawane godziny przelotów i transferów są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie z przyczyn obiektywnych np. ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, utrudnienia na drogach, niekorzystne warunki atmosferyczne.

V. Odwołanie imprezy

1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 14 dni przed jej rozpoczęciem, jeżeli liczba uczestników jest mniejsza niż 20 osób.
2. Z powodu siły wyższej impreza może być odwołana w każdym czasie.
3. Odwołanie imprezy zobowiązuje Organizatora do przedstawienia Zamawiającemu lub Uczestnikowi oferty zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że Zamawiający lub Uczestnik zgodzi się na piśmie na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie; lub natychmiastowego zwrotu uiszczonych przez Zamawiającego opłat.
4. W oparciu o postanowienia pkt. V ppkt. 1, 2, 3, Zamawiającemu lub Uczestnikowi nie przysługuje prawo do odszkodowania.

VI. Rezygnacja z udziału w imprezie

1. Organizator zaleca zawarcie przez Zamawiającego umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Zamawiający lub Uczestnicy wyjazdowi mogą zawrzeć tego rodzaju ubezpieczenie indywidualnie, w dowolnie wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym lub za pośrednictwem Organizatora. Organizator oferuje ubezpieczenie firmy AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., z siedzibą w Warszawie 00-867, ul. Chłodna 51, na podstawie Ogólnych warunków ubezpieczenia Indywidualne Podróże Kontynenty indeks UT/13/07/17. Cena ubezpieczenia to 2,8% ceny imprezy, za rozszerzoną ochroną ubezpieczeniową o ryzyko następstw chorób przewlekłych składka ulega podwyższeniu o **100%**.
2. Uczestnik imprezy może odstąpić od umowy składając Organizatorowi pismo zawierające oświadczenie o rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie. Rezygnacja następuje z datą doręczenia do siedziby Organizatora ww. pisma.
3. Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo obciążyć Zamawiającego lub Uczestnika faktycznymi kosztami, jakie Organizator poniesie w związku z rezygnacją. Koszty rezygnacji kalkulowane są indywidualnie dla każdego Uczestnika. Oszacowanie faktycznie poniesionych kosztów może nastąpić nie wcześniej niż w dniu zakończenia imprezy. Organizator informuje, że średnie koszty potrąceniem mogą kształtować się następująco:
 - a) dla imprez z dojazdem własnym nie mniej niż 250 zł od osoby opłaty manipulacyjnej, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, a dla imprez z przelotem samolotem nie mniej niż koszt biletu trampingowego na wybranej trasie, wg. ceny dostępnej na www.infoski.pl.
 - b) 30% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 39 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy ale dla imprez z przelotem samolotem nie mniej niż koszt biletu trampingowego na wybranej trasie, wg. ceny dostępnej na www.infoski.pl.

- c) 60% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 29 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy ale dla imprez z przelotem samolotem nie mniej niż koszt biletu trampingu na wybranej trasie, wg. ceny dostępnej na www.infoski.pl.
- d) 75% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
- e) 90% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
- f) Rezygnacja w dniu wyjazdu lub nie zgłoszenie się na wyjazd 100%.
4. Uczestnik ma prawo odstąpienia od umowy do 4 dni roboczych przed terminem wyjazdu, wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki uczestnictwa w imprezie w miejsce rezygnującego Uczestnika oraz na piśmie przeniesie na nią swoje prawa, a osoba ta przyjmie na piśmie obowiązki wynikające z umowy. Organizator ma prawo do pobierania opłaty manipulacyjnej w wysokości 50 zł od osoby, jeżeli zamiana osób nastąpi do 7 dni przed terminem wyjazdu, 150 zł jeżeli zamiana nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed terminem wyjazdu (o ile nie wystąpi inne, niezależne od Organizatora przeszkody). Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej.
5. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).
6. Za odstąpienie Uczestnika od umowy uważa się również:
- nie zgłoszenie się uczestnika na zbiórkę w dniu wyjazdu,
 - uniemożliwienie uczestnikowi wyjazdu przez służby graniczne lub celne,
 - w przypadku dojazdu własnego - nie zgłoszenie się uczestnika w hotelu do końca pierwszego dnia wykupionych świadczeń.
7. Dokonane przez Organizatora potrącenie ma charakter odstępnego określonego art. 396 Kodeksu Cywilnego.

VII. Inne zmiany

1. Zamawiający ma możliwość dokonywania odpłatnie zmian danych w rezerwacji jednak nie później niż na 4 dni robocze przed planowanym wyjazdem.
2. Opłata za zmianę danych osobowych Uczestnika wyjazdu: imię nazwisko, data urodzenia, adres:
- koszt zmiany 50 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi do 7 dni przed terminem wyjazdu,
 - koszt zmiany 150 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi od 6 dni do 4 dni roboczych przed terminem wyjazdu.
3. W przypadku gdy zmiana Uczestnika ma wpływ na cenę wyjazdu np. wiek Uczestnika, Organizator wyjazdu jest zobowiązany do korekty ceny związanej ze zmianą danych Uczestnika. W zależności od rodzaju zmiany, Zamawiający uiszcza Organizatorowi dopłatę różnicę w cenie wyjazdu, wynikającej z przedmiotowej zmiany lub otrzymuje jej zwrot od Organizatora.
4. Zmiana terminu wyjazdu jest traktowana jako rezygnacja z wcześniej dokonanej rezerwacji - koszty rezygnacji zgodnie z pkt VI. Rezygnacja z udziału w imprezie.
5. Opłata za zmianę zakresu świadczeń: tj. rodzaju apartamentu, skipasu, wyżywienia:
- koszt zmiany 50 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi do 7 dni przed terminem wyjazdu,
 - koszt zmiany 150 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi od 6 dni do 4 dni roboczych przed terminem wyjazdu.
 - opłata nie obejmuje wysokości kosztów zmiany wynikających ze zmiany zakresu świadczeń.
6. Wszelkie zmiany dotyczące przelotu tj. zwiększenie limitu bagażu, pierwszeństwo wejścia na pokład itp. płatne przy odprawie pasażersko-bagażowej (check-in), zgodnie z warunkami przewozu przewoźnika.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian rozkładów lotów w każdym czasie o ile zmiany takie narzucają przez linie lotnicze.

VIII. Ubezpieczenie

1. Organizator zawarł na rzecz Uczestników imprez ubezpieczenie turystyczne w firmie AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., z siedzibą w Warszawie 00-867, ul. Chłodna 51, Uczestników obowiązują Ogólne warunki ubezpieczenia Kontynenty Multitravel indeks MLT/17/03/31, zatwierdzone uchwałą Zarządu AXA Nr 8/08/03/2017 z dnia 08.03.2017 z wyłączeniem ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub jej przerwania oraz kosztów rezygnacji z biletu lotniczego lub rezerwacji noclegu. Pakiet ubezpieczeniowy Basic zawiera:

Ubezpieczenie MULTITRAVEL wariant Basic – przedmiot ubezpieczenia	SUMY UBEZPIECZENIA EUROPA
KL wraz z assistance	100 000 EUR
Koszty leczenia skutków chorób przewlekłych i nowotworowych do wysokości 10 % sumy ubezpieczenia KL	10 000 EUR
Koszty poszukiwań i ratownictwa	6 000 EUR
NNW (następstwa nieszczęśliwych wypadków)	4 000 EUR
NWS (śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku 100% SU NNW)	4 000 EUR
BP (bagaż podróży)	400 EUR

Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróży	200EUR
Ubezpieczenie opóźnienia lotu	200 EUR
OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody osobowe	50 000 EUR
OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody rzeczowe	5 000 EUR
OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody osobowe	10 000 EUR
OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody rzeczowe	1 000 EUR
Ubezpieczenie gotówki wypłacanej z bankomatu utraconej w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku	150 EUR
Ubezpieczenie mienia ruchomego od kradzieży z włamaniem pozostawionego w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej	3 500 EUR
Ubezpieczenie sprzętu sportowego	500 EUR
Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski	250 EUR
Świadczenie dzienne w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych	20 EUR
Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego	20 EUR na każdy dzień dla 1 osoby

2. Organizator zawarł stosowne ubezpieczenie gwarancyjne na wypadek niewypłacalności, wymagane przez ustawę o imprezach turystycznych z dnia 24.11.2017r. w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Przyokopowa 31.
3. Organizator odprowadza składkę na rzecz Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego od każdego klienta w wysokości 10 PLN. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń na wypadek niewypłacalności Organizatora można uzyskać w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Śląskiego ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice, tel. +48/32/2078888, oraz w Turystycznym Funduszu Gwarancyjnym ul. Płocka 9/11, 01-231 Warszawa tel. +48/22/5396100.

IX. Przelot, odpowiedzialność linii lotniczych

Przeloty realizowane są rejsowymi samolotami linii lotniczej Wizz Air. Limity bagażu: bagaż podręczny - 1 szt. do 10 kg o wymiarach 55x40x23 cm; bagaż rejestrowany - 1 szt. do 20 kg o wymiarach: 149x119x171 cm oraz 1 para nart z kijkami lub snowboard (w pokrowcu). Buty narciarskie i kask muszą mieścić się w bagażu rejestrowanym, nie mogą stanowić osobnego bagażu. Przekroczenie limitów dotyczących bagażu wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych opłat na lotnisku, według taryfy przewoźnika. Nie ma możliwości zmiany terminu i trasy lotu. Odpowiedzialność za realizację przelotów, terminowość przelotów, spóźnienia i odwołania lotów i przewóz bagażu ponoszą linie lotnicze Wizz Air. Wszelkie reklamacje dotyczące przelotu należy kierować do linii lotniczej Wizz Air. Uczestników obowiązują Ogólne warunki przelotów linii lotniczej Wizz Air dostępne na stronie www.wizzair.com, z zastrzeżeniem postanowień niniejszych warunków. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom według Konwencji Montrealskiej z 1999 roku, zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Jeżeli Bagaż Pasażera nie przybył na pokładzie samolotu, którym leciał Pasażer, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt i wypełnić PIR z chwilą przybycia przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Jeżeli Pasażer nie spełnił tego wymogu, Wizz Air nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w przewozie Bagażu Pasażera. Szczegółowe zasady składania reklamacji dotyczące bagażu dostępne są na stronie www.wizzair.com.

X. Zakres odpowiedzialności Organizatora

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na nie wykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było to skutkiem działań Zamawiającego lub Uczestnika bądź osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z Organizatorem.
2. Organizator nie odpowiada za odstąpienie Uczestnika od umowy spowodowane zatrzymaniem go przez służby graniczne oraz za brak ważnych dokumentów, upoważniających do przekraczania granicy.
3. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane:
- działaniem lub zaniechaniem klienta,
 - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - siłą wyższą.
4. Organizator nie odpowiada za skutki przedłużenia pobytu za granicą, wynikające z działania sił wyższych. Jednak organizator zobowiązuje się do udzielenia Uczestnikowi pomocy w organizacji powrotu i uzyskania świadczeń hotelowych przedłużającego się pobytu maksymalnie o 3 doby hotelowe.
5. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.
6. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej. Organizator jest zobowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w szczególności na udzieleniu:
- odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora turystyki.

XI. Obowiązki Uczestnika

1. Uczestnik imprezy jest zobowiązany dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy, ustalonych przez Organizatora lub jego przedstawiciela, linie lotnicze oraz AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych, obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.)
2. W przypadku imprez samolotowych Uczestnik imprezy zobowiązany jest przestrzegać terminów oraz godzin wylotu/wyjazdu podanych w dokumentach podróży.
Organizator zastrzega sobie możliwość zmian godzin wylotu/wyjazdu, w tym także zmian w stosunku do godzin podanych w potwierdzeniu rezerwacji i dokumentach podróży; w takim wypadku Organizator zobowiązuje się do powiadomienia Zamawiającego lub Uczestnika telefonicznie lub mailowo o zaistniałych zmianach. Zalecane jest skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem biura podróży na 24 godziny przed planowaną datą wylotu/wyjazdu, w celu potwierdzenia godziny wylotu/wyjazdu. Na lotnisku obowiązuje samodzielna odprawa. W przypadku zbyt późnego stawienia się na lot bez winy Organizatora, Uczestnik imprezy traci prawo do lotu. Organizator nie jest też odpowiedzialny za punktualne odprawienie Uczestnika imprezy na lotnisku, z którego odbywa się lot. Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy jego bagaże 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.
3. W przypadku wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez organizatora, kapitan samolotu/kierowca autokaru/pilot imprezy mają prawo odmówić zabrania na pokład samolotu/autokaru oraz odmówić realizacji świadczeń osobom chorym, nietrzeźwym, pod wpływem środków odurzających oraz niestosownie zachowującym się wobec innych pasażerów i uczestników wyjazdu.

XII. Reklamacje

1. Jeżeli uczestnik imprezy stwierdzi wadliwe wykonanie umowy lub uchybienia w trakcie realizacji imprezy, ma obowiązek niezwłocznie poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy wykonawcę usługi, pilota/rezydenta, lokalnego przedstawiciela Organizatora lub bezpośrednio Organizatora celem umożliwienia usunięcia wad lub uchybień na miejscu.
2. W przypadku niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, Zamawiającemu przysługuje prawo do reklamacji nie później jednak niż w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy (obowiązuje data wpłynięcia pisma do siedziby Organizatora).
3. Reklamacja winna mieć formę pisemną i zawierać uzasadnienie oraz propozycję sposobu naprawienia szkody.
4. Reklamacje lub inne pisma należy przesyłać na adres e-mail: info@infoski.pl, lub fax +48 34/35 100 10 lub listem poleconym na adres siedziby Organizatora tj. Agencja Turystyczno-Uslugowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas, ul. K. Miarki 6a 42-700 Lubliniec.
5. Reklamacje rozpatrzone będą przez Organizatora w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy, a w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy 30 dni od daty jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma do siedziby Organizatora).

XIII. Postanowienia końcowe

Zamawiający deklaruje w imieniu własnym i Uczestników, iż stan ich zdrowia umożliwi udział w imprezie, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela – AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. oraz wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji lekarskiej.

1. Ochronę danych osobowych Organizator szczegółowo opisał w dokumencie Polityka Ochrony Danych Osobowych, dostępnym na stronie www.infoski.pl. Organizator jest Administratorem danych osobowych. Podanie danych osobowych Zamawiającego i Uczestników jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy, bez ich podania umowa nie może zostać zawarta.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Ewentualne spory strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Konsument może skorzystać z internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo „Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas” będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo „Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas” posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo „Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas” stało się niewypłacalne.

Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Korzystając z hiperłącza, podróźni otrzyma następujące informacje: Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróźni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymają awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróźni może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróźni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróźni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróźni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróźni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróźnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróźni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróźnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróźnych do kraju. Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas wykupił ubezpieczenie gwarancyjne na wypadek niewypłacalności w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Przyokopowa 31. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem jeżeli z powodu niewypłacalności dojdzie do odmowy świadczenia usług, dane kontaktowe tel. 022/5056508, fax 022/5056444 e-mail: turystyka@signal-iduna.pl.

Organizator odprowadza składkę na rzecz Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego od każdego klienta w wysokości 10 PLN. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń na wypadek niewypłacalności Organizatora można uzyskać w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Śląskiego ul. Ligonía 46, 40-037 Katowice, tel. +48/32/2078888, oraz w Turystycznym Funduszu Gwarancyjnym ul. Płocka 9/11, 01-231 Warszawa tel. +48/22/5396100.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302> przetransponowana do prawa krajowego <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>.