

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA  
W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH VIAGGI.PL**

1. Organizatorem imprez turystycznych – organizatorem turystyki (w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami) jest VIAGGI.PL zwane dalej "Biurem". Dane organizatora – VIAGGI.PL, 32-065 Krzeszowice, ul. Długa 10/122, wpisane do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Gminy Krzeszowice pod numerem 6416/2008, NIP 676-106-97-58, wpisane do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem Z/40/2008. Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane w oparciu o art.385 (1)KC oraz ustawy o usługach turystycznych "Ogólne Warunki Uczestnictwa" w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro zwane dalej "Warunkami".
2. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z programem imprezy, podpisaniu umowy-zgłoszenia uczestnictwa wraz z niniejszymi Warunkami oraz wpłaceniu zaliczki w wysokości 30% wartości imprezy. Zawarta umowa jest wiążąca, a jej treść w tym warunku świadczeń, ceny itp. mogą być zmienione tylko po uprzednim uzgodnieniu z Biurem. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów. Podpisując umowę-zgłoszenie uczestnictwa wyrażają jednocześnie Państwo zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędne dla realizacji imprezy.
3. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem umowie lub kasa Biura. Cała należność za imprezę, określoną w umowie, winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 21 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach na dobro Biura.
4. Gdyby po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez Biuro odstąpienia lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w programie lub umowie-zgłoszenia, Uczestnik zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży. W sytuacji, gdy zmianie podlegają istotne warunki (zakres i standard oferowanych świadczeń) Uczestnik powinien niezwłocznie po otrzymaniu od Biura informacji w tym zakresie poinformować Biuro, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Uczestnikowi przysługuje natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej.
5. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. Organizator w przypadku zaistnienia takiej sytuacji niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika, który również niezwłocznie poinformuje organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy lub odstępuje od niej za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.
6. Organizator imprezy (Biuro) jest zobowiązany przed zawarciem umowy do podania klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu lub wize oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
7. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych ofertą stanowiącą integralną część zawartej z Uczestnikami umowy. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów). W takich przypadkach przysługuje Uczestnikowi prawo do dodatkowego posiłku po upływie 8 godzin.
8. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewni Biuro) 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 ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.
9. Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami. Ponadto Uczestnicy imprez organizowanych przez VIAGGI.PL - na mocy umowy generalnej ubezpieczenia nr 200623 z dnia 05-01-2012 zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i VIAGGI.PL - zgłoszeni do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęci są ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże oraz mogą zostać objęci ubezpieczeniem Kosztów Imprezy Turystycznej. Pakiety ubezpieczeniowe VIAGGI.PL obejmują: KL – koszty leczenia 10000 EUR, KR - koszty ratownictwa 6000 EUR (podlimit KL), NNW – od następstw nieszczęśliwych wypadków: NWI – trwałe uszczerbek na zdrowiu 15000 PLN, NWS – śmierć 15000 PLN, BP - bagaż podróży 1000 PLN.
10. Uczestnik zawierający umowę z VIAGGI.PL deklaruje że siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej otrzymał następujące OWU: Ogólne Warunki Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA BEZPIECZNE PODRÓŻE, zatwierdzone uchwałą Nr 71/Z/2015 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 15.12.2015 r. oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ zatwierdzone uchwałą Nr 17/Z/2013 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 27.03.2013 roku zmienione aneksem nr 1 z dnia 17.06.2015 r. oraz aneksem nr 2 z dnia 15.12.2015 r., stanowiące załącznik do niniejszej umowy. Jednocześnie uczestnik wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ubezpieczyciel przetwarza dane osobowe zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Każda osoba ma prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania.
11. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma prawo i obowiązek poinformowania o spostrzeżonych uchybieniach pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura oraz do żądania podjęcia środków zaradczych. Jeżeli Biuro w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest zobowiązane, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Biuro jest zobowiązane, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć albo siłą wyższą. Uczestnik może domagać się rekompensaty jedynie w odpowiednim stosunku i proporcji do tego jakie warunki były zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy, a nie zostały zrealizowane. W takim wypadku niezrealizowane świadczenia podlegają wycenieniu. Reklamacje wniesione do Biura po upływie 30 dni od zakończenia imprezy uznane będą za bezskuteczne. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do jednego miesiąca od dnia wpłynięcia do Biura. Reklamacja Uczestnika w formie pisemnej zawierać powinna pisemne oświadczenie pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura o wystąpieniu wad, uzasadnienie oraz propozycję naprawienia szkody. Podstawą reklamacji Uczestnika nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności wymienione w punkcie 11 niniejszych warunków.
12. Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w sytuacji, gdy zamiast niezrealizowanego, a zawartego w umowie świadczenia, zaoferuje świadczenie zastępcze o co najmniej równorzędnym standardzie i równorzędnej wartości, zaś Uczestnik bezzasadnie nie przyjmie tego świadczenia. Biuro nie gwarantuje miejsca na imprezie w przypadku samowolnej (to jest niezgodnionej z Biurem) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie odpowiada za odmowę wpuszczenia Uczestnika do Wielkiej Brytanii, ani do jakiegokolwiek innego kraju, o ile taka decyzję podejmą odpowiedni urzędnicy imigracyjni. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro nie zwraca wartości niezrealizowanych świadczeń. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach przewidzianych w art. 16a ustawy o usługach turystycznych. Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną SIGNAL IDUNA BEZPIECZNE PODRÓŻE lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie.

13. Biuro posiada gwarancję ubezpieczeniową wykonania zobowiązań z tytułu świadczonych usług turystycznych - nr polisy i nazwa Ubezpieczyciela jest każdorazowo podawana na umowie zgłoszenia. Przedmiotem gwarancji jest pokrycie kosztów powrotu do kraju klientów w wypadku, gdy Biuro wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu oraz pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów na rzecz Biura w razie niewykonania przez niego zobowiązań umownych. Szczegółowe informacje o sposobie ubiegania się o wypłatę środków z tytułu gwarancji znajdują się w załączniku „Pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji ubezpieczeniowej”, który to załącznik stanowi integralną część Ogólnych Warunków Uczestnictwa.
14. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 14 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy (imprezy autokarowe – 30 osób, imprezy lotnicze – 15 osób), a w każdym czasie z przyczyn od Biura niezależnych i niezawinionych. W takich wypadkach Biuro zobowiązuje się do przedstawienia oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonej przez Uczestnika ceny.
15. W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu, Uczestnik może odstąpić od umowy powiadamiając Biuro o swojej rezygnacji. W sytuacji, gdy Uczestnik odstąpi od umowy o świadczenie usług turystycznych lub nie rozpocznie podróży (np. z powodu spóźnienia się na wyjazd), zobowiązany będzie do zapłaty pełnej szkody, jaką poniosło Biuro, zgodnie z art. 471 Kodeksu Cywilnego. Oświadczenie Uczestnika o rezygnacji z imprezy przed jej rozpoczęciem, niezależnie od przyczyny, może nastąpić wyłącznie pisemnie – w wersji tradycyjnej papierowej lub elektronicznej poprzez fax bądź e-mail. Za datę rezygnacji przyjmuje się datę otrzymania przez Biuro stosownego oświadczenia Klienta.
16. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w imprezie, wskaże – nie później niż na 1 dzień przed rozpoczęciem imprezy – osobę spełniającą warunki udziału w imprezie oraz na piśmie przeniesie na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z umowy-zgłoszenia, Biuro (o ile nie wystąpią inne, niezależne od Biura przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany Uczestnika – jeżeli takie zaistnieją. W przypadku imprez lotniczych Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia kosztów zmiany osoby w wysokości obowiązującej w liniach lotniczych obsługujących imprezę. Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej. W dniu wpłaty zaliczki za imprezę turystyczną Uczestnik ma możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od rezygnacji z imprezy zgodnie z OWU Koszty Imprezy Turystycznej zatwierdzonymi uchwałą Nr 17/Z/2013 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dnia 27.03.2013 r. Koszt ubezpieczenia wynosi 2,60% ceny umowy. W przypadku występowania u Uczestnika, osób bliskich lub współuczestnika podróży chorób przewlekłych na podstawie OW Koszty Imprezy Turystycznej należy rozszerzyć ubezpieczenie o ich następstwa. Szczegółowe warunki dostępne w biurze Organizatora, na stronie internetowej [www.viaggi.pl](http://www.viaggi.pl) lub na stronie ubezpieczyciela [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl).
17. Jeżeli z treści formularza umowy wynika inne, niż w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa, uregulowanie poszczególnych kwestii – stosuje się postanowienia formularza umowy. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy.
18. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późniejszymi zmianami). Nieważność pojedynczych postanowień umowy-zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.