

IV. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

1. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących i ważnych dokumentów upoważniających go do przekroczenia granic.
2. Uczestnik imprezy korzystający z transportu Biura ma prawo zabrać nieodpłatnie ze sobą jedną sztukę bagażu podstawowego o wadze do 20 kg i jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze do 5 kg. W przypadku transportu autokarem rozmiary bagażu podręcznego nie mogą utrudniać swobody podróży pozostałym podróżnym. Zabranie większej ilości bagażu jest możliwe za dodatkową opłatą i po uzyskaniu zgody załogi autokaru lub Biura.
3. Przy wyjeździe transportem własnym Uczestnika, Biuro ma obowiązek wydanie skierowania/ vouchera na świadczenia w terminie określonym w umowie, nie wcześniej niż po w niesieniu przez Uczestnika pełnej wpłaty ceny imprezy. Skierowanie/ voucher nie wykorzystany w całości lub części z przyczyn leżących po stronie Uczestnika nie podlega reklamacji i nie może być zrealizowany w innym terminie.
4. Biuro jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. W przypadku stwierdzenia przez Uczestnika wadliwego wykonania umowy przez Biuro powinien on zgłosić to w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura lub do wskazanego w programie lub na skierowaniu przedstawiciela Biura za granicą lub w kraju, lub faksem do organizatora imprezy celem umożliwienia usunięcia przyczyn wadliwego wykonania umowy w tym w miarę możliwości poprzez załatwienia świadczeń zastępczych. Brak pisemnego zgłoszenia wadliwego wykonania Umowy powoduje uniemożliwienie Biuru usunięcia tej wady i naprawienia ewentualnej szkody. Biuro nie odpowiada za realizację imprez fakultatywnych nabywanych przez Uczestnika dodatkowo za granicą u innego organizatora turystyki.
5. Biuro jest zobowiązane do dokonania zwrotu Uczestnikowi wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi, w przypadku, gdy Uczestnik nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości. Otrzymanie przez Uczestnika świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Uczestnika do pokrycia różnicy wartości, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenia zastępcze o wyższej wartości zostały Uczestnikowi wydane na jego żądanie. Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń.
6. Wszelkie odszkodowania są przyznawane wyłącznie na podstawie uzasadnionej i udokumentowanej szkody, powstałej w związku z nie wykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Biuro.
7. Pilot/ rezydent jest formalnym przedstawicielem Biura, zapewnia uczestnikom przebieg imprezy zgodnie z programem, dba o jakość świadczeń, przyjmuje od Uczestników reklamacje i usuwa ich przyczyny, a jeśli reklamacja jest złożona na piśmie, ma obowiązek potwierdzania jej przyjęcia. Nie złożenie reklamacji w trakcie trwania imprezy może uniemożliwić naprawienie szkody.
8. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej lub elektronicznej w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Biuro jest zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie oraz udzielania Uczestnikowi odpowiedzi w formie pisemnej, najpóźniej w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji.
9. Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat na imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń najpóźniej do 7 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub od daty uznania reklamacji, bez naliczania odsetek.
10. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nie należyte wykonanie usług turystycznych, chyba, że nie wykonanie lub nie należyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wyżej wymienionych, nie zwalnia Biura od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.
11. Biuro nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz za niemożność realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych takich, jak warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, strajki, zamieszki, działania wojenne, ataki terrorystyczne lub inne okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika, na które Biuro nie ma wpływu. Nie mogą być przedmiotem roszczeń, znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy, okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygodę.
12. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej nieuczestniczącej w wykonaniu umowy, siły wyższej lub wynikające wyłącznie z działania lub zaniechania Uczestnika imprezy. Uczestnik imprezy zobowiązany jest do przestrzegania miejscowego prawa i zwyczajów, regulaminów i innych przepisów obowiązujących w obiektach noclegowych, gastronomicznych, jak również zaleceń pilota/rezydenta.
13. Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody, za które ma obowiązek zapłacić w miejscu ich powstania z własnych środków. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
14. Biuro nie będzie dokonywało zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w całości lub w części wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika takich, jak na przykład spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, odmowa wjazdu do danego kraju przez władze z powodów sobie wiadomych, na które Biuro nie ma wpływu.
15. Podczas trwania imprezy Biuro nie bierze odpowiedzialności za: wady lub niewykonanie świadczeń przez miejscowych usługodawców, z którymi Uczestnik zawarł bezpośrednio umowy na organizację wycieczek lokalnych i imprez fakultatywnych, wynajem samochodów itp., szkody poniesione przez Uczestnika wskutek udziału w grach sportowych i innych wydarzeniach nie organizowanych przez Biuro, w których Uczestnik wziął udział z własnej woli, opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe.
16. Biuro ubezpiecza wszystkich Uczestników imprez (z transportem lotniczym i autokarowym) w TUiR S.A. AXA z siedzibą w Warszawie przy ulicy Chłodnej 51, w zakresie kosztów leczenia (10.000 Euro) następstw nieszczęśliwych wypadków (2000 Euro), bagażu (200 Euro). Na podstawie §11 ust 5 i 6 OWU KONTYMENTY wprowadza się franczyznę redukcijną w wys 40 EUR, w przypadku gotówkowego pokrywania kosztów leczenia przez Ubezpieczonego bez kontaktu z Centralą Alarmową. Podpisanie umowy o udział w imprezie jest równoznaczne z zapoznaniem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń i zwolnieniem lekarzy leczących Klienta w kraju i za granicą z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej wobec AXA oraz zezwolenie na udostępnienie AXA dokumentacji z przebiegu leczenia.
17. Uczestnik oświadcza, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności Biura z powodu uszczerbku na zdrowiu lub zgonu.
18. Biuro informuje o możliwości wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od następstw chorób przewlekłych lub dodatkowego ubezpieczenia od innych ryzyk związanych z podróżą.
19. W przypadku zakupu imprezy typu „last minute” (oferta specjalna) sprzedawanej po cenach niższych niż w ofertach, możliwe są odstępstwa od informacji zawartych w katalogach, ofertach, broszurach. Odstępstwa te są określone w umowie-zgłoszeniu.
20. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia 29.08.1997r o usługach turystycznych oraz przepisy o ochronie konsumenta.
21. Wszelkie spory prawne wynikające z niniejszej umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia mają zastosowanie przepisy Kodeksu Postępowania Cywilnego.

Oświadczam w imieniu własnym oraz pozostałych uczestników wymienionych w umowie, że zapoznałem się z programem imprezy, treścią warunków uczestnictwa oraz Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży KONTYMENTY zatwierdzonych uchwałą Zarządu AXA Nr 1/25/09/2009 z dnia 25.09.2009 roku i akceptuję je w imieniu własnym i w/w uczestników własnoręcznym podpisem.

.....
miejsceowość, data

.....
czytelny podpis Uczestnika