

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ ESTA TRAVEL ESTERA HESS

### §2. ZASADY PŁATNOŚCI CENY I JEJ ZMIANA

1. Konsekwencją prawną zawarcia niniejszej Umowy jest zobowiązanie Organizatora do zorganizowania i przeprowadzenia usługi turystycznej na zasadach określonych w Umowie, a Klienta do dokonania zapłaty oraz spełnienia innych świadczeń określonych w Umowie, w zastrzeżeniach wynikających z zapisów dot. § 4 i 5.
2. Załącznikiem do niniejszej Umowy jest potwierdzenie dokonania zaliczki na poczet realizacji Usługi. Klient zobowiązuje się do dokonania płatności pozostałych wpłat w wyżej określonych terminach i wysokości. Opóźnienie w płatności powyżej 3 dni uznawane będzie jako odstąpienie Klienta od niniejszej Umowy. Kwota w walucie przeliczana wg kursu sprzedaży Multibank na 40 dni przed rozpoczęciem imprezy.
3. Cena ustalona w Umowie może być podwyższona przez Organizatora przed rozpoczęciem Usługi. Informacja o podwyższeniu ceny przekazywana będzie do Klienta nie później niż na 21 dni przed terminem rozpoczęcia Usługi na wskazany adres e-mail lub fax, a w razie braku ich wskazania na adres do korespondencji za powiadomieniem telefonicznym. Za dochowanie terminu przekazania informacji uważa się dzień przekazania informacji przez Organizatora.
4. Podwyższenie ceny może nastąpić wyłącznie, jeżeli jest uzasadnione co najmniej jedną z następujących okoliczności:
  - a) wzrost kursu walut,
  - b) wzrost cen biletów lotniczych lub innych środków transportu,
  - c) wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi (opłaty lotniskowe, załadunkowe, przeladunkowe w portach morskich i lotniczych).
5. Organizator zobowiązuje się do udokumentowania wpływu powyższych okoliczności na cenę Usługi.
6. Klient wykupujący tylko jedno miejsce musi liczyć się z możliwością zakwaterowania z inną osobą lub dopłatą do pokoju 1-osobowego. Organizator poinformuje Klienta o fakcie i wysokości dopłaty za pokój jednoosobowy po zakończeniu etapu gromadzenia uczestników Usługi, nie później niż na 35 dni przed rozpoczęciem Usługi. Brak powyższej dopłaty w sytuacji, gdy Organizator nie był w stanie zapewnić zakwaterowania z drugą osobą może zostać potraktowany jako rezygnacja z Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta.
7. Zakwaterowanie Klienta w pokoju trzyosobowym na tzw. dostawce nie ma wpływu na zmianę ceny.
8. Koszty biletów wstępu wymienionych w programie Usługi są uwzględnione w cenie Usługi. Organizator zastrzega możliwość wstępu dopłat do biletów wstępu w przypadku podwyżki ich cen. W przypadku obiektywnej niemożności realizacji punktu programu Usługi objętego opłatą za wstęp, zostanie on zamieniony na inny po konsultacji z uczestnikami Usługi.
9. Organizator nie przewiduje zwrotu uiszczonych opłat z tytułu biletów wstępu, również w przypadku nieskorzystania przez Klienta z danego punktu programu Usługi, jak również Organizator nie przewiduje zwrotu kosztów zakwaterowania i wyżywienia w przypadku rezygnacji Klienta z uczestnictwa w Usłudze w trakcie jej trwania.

### §3. UBEZPIECZENIE

1. W ramach ceny Organizator gwarantuje objęcie Klienta oraz Osoby Towarzyszącej ubezpieczeniem obejmującym **Koszty Leczenia do 30 000 EUR, NW do 16 000 PLN, Bagaż do 1 800 PLN**. Umowa generalna nr 200752131015 Signal Iduna, ul. Jasna 14/16a, 00-041 Warszawa.
2. Klient wyraża chęć zawarcia ubezpieczenia dodatkowego:
  - a) od chorób przewlekłych (4,00 EUR/dzień /osoba).....TAK / NIE\*
  - b) kosztów rezygnacji z Usługi ..... TAK / NIE\*
3. Klient deklaruje za siebie i Osobę Towarzyszącą, za którą dokonuje wpłat, że zapoznał się z treścią i otrzymał następujące OWU: Ogólne Warunki Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA Travel, zatwierdzone uchwałą Zarządu Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nr 2/2/04 roku oraz Uchwałą Zarządu nr 65/Z/2004 z dnia 02.12.2004 wprowadzającą Aneks nr 1 – zmiany do OWU: Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej, zatwierdzone Uchwałą Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nr 2/Z/04 z dnia 2 lutego 2004 roku.
4. Niżej podpisany/na deklaruje za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy uczestnictwa/ umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej otrzymałem/am następujące OWU: Ogólne Warunki Ubezpieczenia SIGNAL IDUNAL 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.
5. Ubezpieczony 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. Zgodą 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".

### §4. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany istotnych warunków Umowy z przyczyn niezależnych od Organizatora. O każdej zmianie warunków Umowy (termin Usługi, miejsce pobytu, zakwaterowanie, wyżywienie, środek transportu) Klient zostanie niezwłocznie poinformowany poprzez przesłanie informacji na wskazany adres e-mail lub fax, a w razie braku ich wskazania na adres do korespondencji za powiadomieniem telefonicznym. Za dzień poinformowania Klienta uważa się dzień przekazania informacji przez Organizatora.
2. Brak negatywnej pisemnej odpowiedzi Klienta na nowe warunki Usługi w terminie 3 dni od dnia poinformowania Klienta przez Organizatora oznacza jego zgodę na nowe warunki Usługi.
3. W przypadku złożenia przez Klienta pisemnej rezygnacji w terminie 3 dni od dnia poinformowania go o nowych warunkach Usługi, Klient otrzyma zwrot całej wniesionej do tej pory wpłaty na Usługę.
4. W przypadku rezygnacji z Usługi Klient może wyrazić zgodę na uczestnictwo w Usłudze zastępczej o podobnym programie i cenie lub w tańszej lub droższej Usłudze za zwrotem lub dopłatą różnicą.
5. W przypadku dolutu Klienta na miejsce świadczenia Usługi na własną rękę jakiegokolwiek opóźnienie nie jest podstawą do wstrzymania realizacji przez Organizatora programu Usługi.
6. Organizator zastrzega możliwość zmiany terminu rozpoczęcia realizacji Usługi nie dłużej niż 5 dni w stosunku do terminu określonego w niniejszej Umowie. Przesunięcie takie uzależnione jest wyłącznie od dostępności środków transportu i nastąpi po pisemnym powiadomieniu Klienta dokonanym na 30 dni przed terminem rozpoczęcia Usługi poprzez przesłanie informacji na wskazany adres e-mail lub fax, a w razie braku ich wskazania na adres korespondencji za powiadomieniem telefonicznym. Za dzień poinformowania Klienta uważa się dzień przekazania informacji przez Organizatora.

### §5. ODWOŁANIE USŁUGI

1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Usługi z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności z powodu decyzji władz państwowych, działania siły wyższej. W takim przypadku Klient otrzyma zwrot wniesionej do chwili odwołania Usługi części ceny pomniejszonej o udokumentowane realne wydatki poniesione przez Organizatora do czasu odwołania Usługi. Klient zostanie poinformowany o odwołaniu Usługi w terminie 2 dni od zaistnienia podstawy do jej odwołania poprzez przesłanie informacji na wskazany adres e-mail lub fax, a w razie braku ich wskazania na adres korespondencji za powiadomieniem telefonicznym. Za dzień poinformowania Klienta uważa się dzień przekazania informacji przez Organizatora.
2. Jeżeli Organizator odwoła Usługę z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo uczestniczyć w zaproponowanej Usłudze zastępczej o podobnym programie i cenie lub tańszej lub droższej Usłudze za zwrotem lub dopłatą różnicą w cenie.
3. Klient nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie Umowy, jeżeli odwołanie Usługi nastąpiło z powodu zgłoszenia mniejszej liczby Uczestników niż określona w Umowie a Organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie w uzgodnionym terminie lub z powodu siły wyższej.

ESTA TRAVEL .....

4. Organizator jest uprawniony do odwołania Usługi w przypadku niewystarczającej minimalnej liczby zgłoszeń podanej w katalogu. Organizator poinformuje mailowo i telefonicznie oraz potem na piśmie Klienta najpóźniej na 40 dni przed rozpoczęciem Usługi. Wszystkie wpłacone dotychczas zaliczki zostaną zwrócone Klientowi w terminie 14 dni.

### §6. REZYGNACJA Z UCZESTNICTWA W USŁUDZE

1. Jeżeli Klient rezygnuje z udziału w Usłudze z powodu:
  - a) odmowy wydania paszportu lub wize, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic,
  - b) niedotrzymania przez Klienta określonych w Umowie terminów dokonania wpłat lub dostarczenia dokumentów,
  - c) nie przybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu),
  - d) nie zgłoszenia się w miejscu realizacji Usługi, realizacji świadczeń pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie Usługi,
  - e) choroby lub innych wypadków losowych,
  - f) uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczneKlient zostanie obciążony kosztami związanymi z uzyskaniem wize oraz obowiązkiem zapłaty kary umownej, której wysokość zależy od określonego w ust. 2 i 3 poniżej.
2. W przypadku rezygnacji z Usługi z przyczyn przypadku losowego takiego jak choroba własna lub śmierć członka najbliższej rodziny, utrata dachu nad głową lub zadziałania kataklizmu, Organizator zwraca wpłaconą część ceny pomniejszoną o udokumentowane realne wydatki poniesione przez Organizatora.
3. W przypadku rezygnacji z Usługi z przyczyn innych niż określone w ust. 2 powyżej Organizator potrąci z wpłaty dokonanej przez Klienta następujące kwoty, tytułem kar umownych:
  - na więcej niż 36 dni przed rozpoczęciem Usługi 10% ceny,
  - na 35 – 16 dni przed rozpoczęciem Usługi 50% ceny,
  - na 15-7 dni przed rozpoczęciem Usługi 80% ceny,
  - na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem Usługi 90% ceny.
4. Organizator może dokonać potrącenia, o którym mowa powyżej bez względu na termin zawarcia Umowy.
5. Strony postanawiają, że zgłoszenie rezygnacji z Usługi następować będzie na piśmie. Za datę rezygnacji uważa się dzień otrzymania przez Organizatora oświadczenia Klienta.

### §7. PRZENIESIENIE UPRAWIENI

1. Klient jest uprawniony do przeniesienia na osobę spełniającą warunki udziału w Usłudze wszystkie przysługujące mu uprawnienia, pod warunkiem przejścia przez taką osobę na piśmie wszystkich obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
2. Przeniesienie uprawnień, o którym mowa w ust. 1 powyżej może nastąpić najpóźniej do dnia wystawienia biletów lotniczych. O przewidywanym terminie wystawienia biletów lotniczych Organizator powiadomi Klienta.
3. Przeniesienia uprawnień i przejście obowiązków jest skuteczne względem Organizatora z chwilą otrzymania przez niego pisemnego oświadczenia Klienta i osoby wstępującej w jego prawa i obowiązki.
4. Osoba wstępująca w prawa i obowiązki Klienta oraz Klient odpowiadają solidarnie za nieuiszczoną część ceny oraz inne należne opłaty.

### §8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
  - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w realizacji Usługi, jeżeli działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub im zapobiec,
  - c) siłą wyższą.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody Klienta wynikłe z powodu przedłużania się podróży do miejsca pobytu i podróży powrotnej z przyczyn niezależnych od Organizatora (awarie, złe warunki pogodowe, opóźnienia na przejściach granicznych). W przypadku opóźnień lub awarii mających wpływ na program podróży, Organizator zobowiązuje się dołożyć należytej staranności by zaplanowany program Usługi był realizowany w miarę możliwości z przesunięciem czasowym.
3. Organizator nie odpowiada za konsekwencje nieprzestrzegania przez Klienta obowiązujących przepisów prawa, zarówno obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jak i krajów pobytu w trakcie Usługi.

### §9. OGÓLNE INFORMACJE ORGANIZATORA

1. Wyżywienie Klienta objęte jest programem Usługi.
2. Usługi organizowane są przez Organizatora dla grup liczących od 11 do 20 uczestników.
3. Organizator zapewnia polskojęzycznego pilota i lokalnych przewodników.
4. Organizator zapewnia w miarę możliwości noclegi w hotelach 3, 4 i 5\*.
5. W przypadku braku zastrzeżeń ze strony uczestników Usługi, noclegi mogą być zorganizowane również w schroniskach, kwaterek prywatnych, obozowiskach lub pod namiotami.
6. Organizator zapewnia transport liniami lotniczymi rejsowymi, międzynarodowymi lub wewnętrznymi dla kraju pobytu z uwzględnieniem w miarę możliwości dolutu z miejsca zamieszkania.
7. Koszt przelotu pilota Usługi ponoszony jest proporcjonalnie przez uczestników Usługi.
8. Klient wyraża zgodę na wykorzystanie jego wizerunku na materiałach reklamowych i promocyjnych ESTA TRAVEL Estera Hess.

### §10. REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Organizatora Uczestnik może złożyć reklamację.
2. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać na piśmie niezwłocznie w trakcie trwania Usługi pilotowi lub bezpośrednio do Organizatora, a po powrocie na piśmie w terminie 14 dni od dnia zakończenia Usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację i żądanie Klienta.
4. Organizator rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania i udzieli informacji na piśmie.
5. Organizator nie jest związany uzaniem roszczenia przez pilota.

### §11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia.
2. Zawarcie Umowy jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych przez Organizatora, ich uaktualnianie i udostępnianie w celu niezbędnym dla realizacji niniejszej Umowy.
3. Niniejsza umowa została zawarta w oparciu o przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (tj Dz.U. z 2004 roku nr 223, poz 2268 z późniejszymi zmianami).
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych Organizatora.\*\*
5. Klient podpisując niniejszą Umowę oświadcza, iż zapoznał się z warunkami realizacji Usługi określonymi w niniejszej Umowie i w pełni je akceptuje, w tym w szczególności akceptuje i rozumie ryzyka wiążące się z usługą turystyczną.

\*Niepotrzebne skreślić

\*\* W przypadku braku zgody postanowienie należy skreślić.

KLIENT.....