

# Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Biura Podróży Salut

## POSTANOWIENIE WSTĘPNE

Biuro Podróży Salut zwanym dalej Salut, dołoży wszelkich starań by zapewnić Klientom najlepsze warunki wypoczynku w imprezach turystycznych. Salut oświadcza, że posiada stosowną gwarancję ubezpieczeniową w firmie SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (01-208), przy ul. Przyokopowej 31, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000042793, NIP 583-27-58-112, Kapitał zakładowy: 41 710 000,00 zł opłacony w całości, wymaganą przez art. 5. ust. 1. pkt 2a USTAWY w zakresie pokrycia kosztów powrotu Klienta do kraju, w wypadku gdy Salut wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Mazowieckiego. Szczegółowych informacji udziela Urząd Marszałkowski w Warszawie, ul. Brechta 3, 03-472 Warszawa, tel.: 22 597 91 00 lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej.

Niniejsze Warunki Uczestnictwa dotyczą wszelkich imprez biura podróży Salut i stanowią integralną część umowy.

## 1. ZAWARCIE UMOWY

1.1 Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Salut następuje w momencie podpisania umowy przez Zgłaszającego. Umowa jest zawierana w formie pisemnej na druku „ZGŁOSZENIE – UMOWA”.

1.2 Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione na druku „ZGŁOSZENIE – UMOWA”. Jest także odpowiedzialny za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca zgłoszenia musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Za szkody wyrządzone podczas wyjazdu przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

## 2. ZAPŁATA

2.1 W przypadku rezerwacji imprez turystycznych oraz świadczeń na specjalne zamówienie indywidualne lub grupowe obowiązuje wpłata minimum do 30% wartości usługi lub jednorazowa wpłata całości usługi określana każdorazowo przy podpisywaniu umowy.

Wpłata za rezerwację imprezy turystycznej musi zostać zaksięgowana w ciągu 2 dni roboczych od podpisania formularza zgłoszeniowego. Zgłaszający zobowiązany jest uzupełnić wpłatę w wysokości reszty ceny imprezy turystycznej bez ponownego wezwania najpóźniej w terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Dla rezerwacji z krótszym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej, wpłata w wysokości pełnej ceny imprezy jest wymagana bezzwłocznie. W przypadku, gdy cena imprezy jest równoważnością kwoty podanej w Euro, stosuje się kurs sprzedaży NBP obowiązujący w dniu dokonania wpłaty. Należne opłaty bankowe są ponoszone przez zgłaszającego.

2.2 Jeśli nie odnotujemy wpłat na poczet ceny imprezy zgodnie z harmonogramem określonym w punkcie 2.1., zastrzegamy sobie prawo do anulowania Umowy.

## 3. CENY, USŁUGI

3.1 Zakres i warunki świadczenia usług objętych umową są określone wiążąco poprzez opis oferty na stronie [www.salutvoyages.pl](http://www.salutvoyages.pl) oraz za pośrednictwem autoryzowanych biur podróży.

Wszystkie ceny są cenami umownymi. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizek, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy.

3.2 W trakcie imprezy wymagane są ważne dokumenty podróży (paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego przekroczenia granicy, wymagane wizek, świadectwa szczepień itp.). W krajach Unii Europejskiej obywatele polscy nie potrzebują wizek ani paszportów, wystarczy dowód osobisty. Dzieci do lat 18 obowiązane są posiadać własny paszport lub dowód osobisty. Do przekraczania granicy nie upoważnia żaden inny dokument. Dzieci dodatkowo powinny posiadać ważną legitymację uczniowską.

Salut nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z braku, nieważności bądź zagubienia przez Uczestnika dokumentów.

3.3 Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że wpływ na podwyższenie ceny ma jedna z następujących okoliczności: wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut. W takiej sytuacji Salut ma obowiązek udokumentowania wpływu powyższych czynników na wzrost ceny imprezy. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

#### **4. ZMIANY W WYKONANIU USŁUG TURYSTYCZNYCH**

4.1 O wszystkich istotnych zmianach warunków umowy i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach Salut ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu informacji w tym zakresie poinformować Salut pisemnie (bezpośrednio lub poprzez punkt sprzedaży, w którym została założona rezerwacja) czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy.

4.2 Salut ma prawo odwołać imprezę turystyczną z powodu zbyt małej liczby zgłoszeń oraz siły wyższej. W takim przypadku Klienci, którzy dokonali rezerwacji, muszą zostać powiadomieni pisemnie o odwołaniu najpóźniej na 3 dni przed planowanym wyjazdem. Klientowi nie przysługuje z tego tytułu żadne dodatkowe odszkodowanie, z wyłączeniem zwrotu poniesionych kosztów. Salut dąży do wszelkich starań, aby zaproponować w tym samym czasie inną imprezę o podobnym standardzie i charakterze.

#### **5. ZMIANY REZERWACJI**

5.1 W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu Klient może dokonać zmian umowy w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników, itd. Zmiany muszą być złożone w formie pisemnej i zawierać numer rezerwacji, pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć bezpośrednio do Salut lub do punktu sprzedaży, w którym zawarta została umowa na wyjazd.

5.2 Przy zmianach, o których uczestnik imprezy informuje biuro podróży do 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, Salut ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 250 zł od osoby.

5.3 W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez Salut będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika.

#### **6. WARUNKI REZYGNACJI**

6.1 Klient może zrezygnować z imprezy z przyczyn leżących po stronie klienta. Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć bezpośrednio do Salut lub do punktu sprzedaży, w którym zawarta została umowa na wyjazd. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu pisemnego oświadczenia o rezygnacji, najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy lub

dzień rozpoczęcia imprezy, jeżeli klient nie stawi się na zbiórce bądź w miejscu rozpoczęcia imprezy.

6.2 Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Salut, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Salut wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady.

6.3 Podstawą określenia kosztów rezygnacji są rzeczywiste, poniesione przez Salut koszty organizacji imprezy turystycznej. Kwota stanowi równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych przez Salut związku z przygotowaniem organizacji imprezy. Średnie koszty związane z organizacją imprezy wynoszą:

- do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 250 PLN/os.,
- od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – 20% ceny imprezy,
- od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – 30% ceny imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – 50% ceny imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – 70% ceny imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – 80% ceny imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej – 90% ceny imprezy.

Wylczenie faktycznie poniesionych przez Salut kosztów może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika, itp.) oraz rezygnacji naliczone przez Salut będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z Salut w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

6.4 Salut zaleca zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji w imprezie, które można wykupić w biurze Salut przy podpisaniu umowy.

## **7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

7.1 Salut jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodny z ofertą. Jeżeli usługa turystyczna przewidziana w umowie i stanowiąca istotną część programu imprezy turystycznej nie jest świadczona albo jest świadczona niezgodnie z umową, Salut jest zobowiązany do usunięcia wad lub świadczenia usługi zastępczej. Wady powinny zostać zgłoszone niezwłocznie lokalnemu przedstawicielowi Salut, który sporządzi wraz z Klientem odpowiedni protokół. Sporządzenie protokołu nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji.

7.2 Salut jest zobowiązany do dokonania zwrotu Klientowi wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi, w przypadku gdy Klient nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości. Otrzymanie przez Klienta świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Klienta do pokrycia różnicy wartości na rzecz Salut, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenia zastępcze o wyższej wartości zostały Klientowi wydane na jego żądanie.

7.3 W przypadku udowodnionego niedotrzymania istotnych warunków umowy Organizator zobowiązany jest do proporcjonalnego obniżenia ceny bądź zaoferowania ekwiwalentnego świadczenia zastępczego. Otrzymanie przez Uczestnika świadczeń zastępczych o tym samym lub wyższym standardzie nie uprawnia do dalszej rekompensaty.

7.4 Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności i nie gwarantuje żadnych zwrotów finansowych w razie wojny, strajku, epidemii, katastrofy ekologicznej, zakłóceń komunikacyjnych, zamknięcia granic, decyzji administracyjnych władz i wystąpienia innych sił wyższych oraz działania osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usługi objętej umową, uniemożliwiających jej realizację, a niemożliwych do przewidzenia i uniknięcia.

W szczególności Salut nie ponosi odpowiedzialności za decyzje organów granicznych oraz za jakość i dostępność usług fakultatywnych, zakupywanych samodzielnie przez uczestników nieobjętych umową. Również wtedy, gdy informacje o możliwości ich zakupu znalazły się w materiałach reklamowych Salut - informacje takie mają charakter wyłącznie orientacyjny i możliwość ich zakupu nie jest przez Salut gwarantowana.

## **8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKA**

8.1 W przypadku, gdy Uczestnik w trakcie trwania imprezy narusza zasady współżycia społecznego, czym utrudnia lub umożliwia realizację imprezy, bądź narusza dobra osobiste innych osób uczestniczących w imprezie, może zostać to uznane za powód rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym. Poniesienie związanych z tym kosztów leży po stronie Uczestnika.

8.2 Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody, za które ma obowiązek zapłacić w miejscu ich powstania z własnych środków.

8.3 Uczestnik jest zobowiązany posiadać w trakcie imprezy ważny dokument, tj. ważny dowód osobisty lub paszport.

8.4 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z braku, nieważności bądź zagubienia przez Uczestnika dokumentów.

8.5 Uczestnik sam odpowiada za dopilnowanie dóbr osobistych (w szczególności pieniędzy) w trakcie podróży i podczas pobytu. Organizator całkowicie wyłącza odpowiedzialność za zaginięcie pieniędzy i innych przedmiotów.

8.6 Uczestnik pod opieką Salut winien bezwzględnie stosować się do poleceń opiekunów i zasad porządkowych przyjętych na danej imprezie turystycznej oraz dotyczących bezpieczeństwa właściwych dla miejsca i charakteru imprezy. Niedopuszczalne jest również zachowanie stwarzające zagrożenie dla innych uczestników imprezy.

8.7 W wypadku naruszania zasad określonych w pkt. 8.6 Uczestnik zostanie wykluczony z dalszego uczestnictwa w imprezie na koszt własny/Zgłaszającego bez prawa zwrotu z tytułu nie wykorzystanych świadczeń. Zgłaszający zobowiązany jest natychmiast odebrać Uczestnika z imprezy na własny koszt. W wypadku odmowy Salut będzie zwolniony z dalszej odpowiedzialności za Uczestnika, który przekazany zostanie miejscowym władzom opiekuńczym, na co Zgłaszający wyraża zgodę poprzez fakt nieodebrania uczestnika. Zgłaszający/opiekun prawny osoby niepełnoletniej akceptuje fakt, iż powierzenie wychowawcy, opiekunowi podopiecznego nie zwalnia z odpowiedzialności za zachowanie i szkody wyrządzone przez niego.

## **10. REKLAMACJE**

10.1 Salut ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotnej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 11b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

10.2 Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien niezwłocznie powiadomić o tym pilota lub lokalnego przedstawiciela Salut celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o wadach imprezy, Klient może złożyć organizatorowi reklamację. Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma do Salut). Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Salut nie ponosi odpowiedzialności. Wszystkie reklamacje (z dokładnym oznaczeniem imprezy, której dotyczą, o ile to możliwe wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej listem poleconym na adres:

Salut Voyages, ul. Zbożowa 13, 03-253 Warszawa.

10.3 Salut ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat na imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń najpóźniej w ciągu 7 dni od daty uznania reklamacji.

## **11. DANE OSOBOWE**

11.1 O ile umowa nie zawiera odmiennych postanowień Zgłaszający i Uczestnik wyrażają zgodę na wprowadzenie do bazy danych Organizatora i przetwarzanie następujących danych osobowych: imię, nazwisko, data urodzenia, adres, telefon, mail. Zbiór danych Organizatora tworzony jest (zgodnie z Art.2.3 Ustawy o ochronie danych osobowych) doraźnie ze względów technicznych związanych z wykonaniem umowy. Zgłaszający i Uczestnik mają prawo wglądu i korekty swoich danych.

11.2 Salut zastrzega sobie prawo do wykorzystywania danych osobowych oraz zdjęć uczestników do swoich własnych celów reklamowych (broszur, strony internetowej, itp.), z wyłączeniem sytuacji wniesienia pisemnego zastrzeżenia złożonego przez Uczestnika przy podpisywaniu Umowy.

## **12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

12.1 Z chwilą opublikowania nowych ofert tracą ważność wcześniejsze, dotyczące tych samych miejsc docelowych, terminów i warunków. Nieważność poszczególnych postanowień nie narusza ważności całej umowy.

12.2 W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz przepisy Kodeksu Cywilnego. Ewentualne spory będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo sąd.