

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

Organizatorem jest: "AS TRAVEL" As-Bus Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Kraśniku (zwany dalej: Organizatorem).

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (dalej: OWU) stanowią integralną część Umowy o udział w imprezie turystycznej. Zgłoszenie uczestnictwa jest równoznaczne z zapoznaniem się z nimi i pełną akceptacją przez wszystkich uczestników wskazanych w rezerwacji.
2. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają przepisy **Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych** (Dz.U. 2017 poz. 2361 ze zm., dalej: Ustawa), Kodeksu Cywilnego, a w przypadku transportu lotniczego – Konwencji Montrealskiej oraz Rozporządzenia (WE) nr 261/2004.
3. Klient podpisujący umowę oświadcza, że posiada ważne pełnomocnictwo do reprezentowania pozostałych osób wymienionych w rezerwacji. Klient ten przyjmuje na siebie całkowitą odpowiedzialność solidarną za regulowanie należności za wszystkie te osoby (**zgodnie z art. 366 Kodeksu Cywilnego**).

§ 2. Ceny, płatności i fundusze ustawowe

1. Zawarcie umowy następuje po jej podpisaniu i wpłaceniu zadatku.
2. Harmonogram płatności, o ile umowa nie stanowi inaczej, jest następujący:
 - a) **Zadatek:** 30% ceny całkowitej płatna w dniu zawarcia umowy (w przypadku rezerwacji wstępnych maksymalnie do 24 godzin).
 - b) **Dopłata końcowa:** uregulowanie pozostałej kwoty musi nastąpić najpóźniej na 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
3. Brak wpłaty zaliczki lub dopłaty końcowej w terminie uprawnia Organizatora do natychmiastowego rozwiązania umowy z winy Klienta, z jednoczesnym potrąceniem kosztów określonych w § 7 (**art. 47 ust. 2 Ustawy**).
4. Cena imprezy zawiera obowiązkowe składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP). Składki te w przypadku rezygnacji Klienta nie podlegają zwrotowi.
5. Organizator zastrzega prawo do podwyższenia ceny imprezy (nie później niż 20 dni przed wyjazdem) z powodu udokumentowanego wzrostu: kosztów transportu (paliwo/energia), opłat lotniskowych/portowych, podatków turystycznych lub kursów walut (**zgodnie z uprawnieniem z art. 44 Ustawy**).

§ 3. Wymogi formalne, zdrowotne i paszportowe

1. Klient ma bezwzględny obowiązek posiadania dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (dowód osobisty lub paszport). Przy wyjazdach poza strefę

Schengen wymagany jest paszport ważny minimum 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.

2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wjazdu Klienta do danego kraju przez służby graniczne (np. zniszczony dokument, brak wizy, widnienie w rejestrach osób niepożądanych). Skutkuje to rozwiązaniem umowy z winy Klienta.
3. Klient jest zobowiązany do podania przy rezerwacji danych osobowych w 100% zgodnych z dokumentem tożsamości. W przypadku biletów lotniczych najdrobniejszy błąd (tzw. literówka) może skutkować odmową wejścia na pokład. Wszelkie koszty zmian danych na biletach narzucone przez przewoźnika ponosi wyłącznie Klient.
4. Imprezy objazdowe wymagają podstawowej kondycji fizycznej. Klient o ograniczonej sprawności ruchowej lub cierpiący na schorzenia przewlekłe ma obowiązek zgłosić ten fakt przed podpisaniem umowy. Organizator ma prawo odmówić przyjęcia rezerwacji, jeśli realizacja programu mogłaby stanowić zagrożenie dla zdrowia Klienta.

§ 4. Rygor transportu autokarowego (Wycieczki autokarowe)

1. **Zbiórka:** Klient ma obowiązek stawienia się na miejscu zbiórki na 15 minut przed odjazdem. Autokar, ze względu na ścisły harmonogram czasu pracy kierowców (tachografy), nie czeka na spóźnionych. Niestawienie się o czasie traktowane jest jako rezygnacja z winy Klienta ("No-Show").
2. **Miejsca w autokarze:** Są przydzielane wyłącznie przez Organizatora ze względów logistycznych. Preferencje Klienta nie są wiążące. Organizator ma prawo zmienić przydział miejsc w przypadku zmiany konfiguracji podstawionego pojazdu.
3. **Bagaż autokarowy:** Klientowi przysługuje 1 sztuka bagażu głównego do luku (max. 20 kg) oraz 1 sztuka małego bagażu podręcznego. Zbyt duży bagaż może nie zostać zabrany przez załogę ze względów bezpieczeństwa (przeładowanie osi).
4. **Zasady na pokładzie:** Obowiązuje kategoryczny zakaz wnoszenia i spożywania alkoholu, palenia tytoniu i e-papierosów. Toaleta autokarowa (WC) służy wyłącznie do sytuacji awaryjnych (autokar zatrzymuje się na parkingach z infrastrukturą sanitarną co ok. 3-4 godziny). W autokarze nie wolno spożywać posiłków o intensywnym zapachu ani dań gorących.
5. Uczestnik będący pod widocznym wpływem alkoholu, środków odurzających lub zachowujący się agresywnie zostanie natychmiast usunięty z wycieczki bez prawa do zwrotu kosztów, a za uszkodzenia autokaru ponosi pełną odpowiedzialność finansową.

§ 5. Rygor transportu lotniczego (Wycieczki samolotowe)

1. **Odprawa i zbiórka:** Klient ma obowiązek stawić się na lotnisku (przy stanowisku odprawy bagażowej) minimum na **2 godziny** przed planowanym odlotem. Spóźnienie do zamknięcia bramek (Gate) skutkuje utratą biletu, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

2. **Bagaż lotniczy:** Wymiary i waga bagażu podręcznego oraz rejestrowanego (głównego) są ściśle określone przez linie lotnicze w ofercie. Za ewentualny nadbagaż stwierdzony na lotnisku Klient płaci osobiście według stawek linii lotniczej.
3. W bagażu podręcznym zabrania się przewożenia płynów w opakowaniach powyżej 100 ml, ostrych narzędzi oraz materiałów niebezpiecznych. Organizator nie odpowiada za konfiskatę przedmiotów przez kontrolę bezpieczeństwa (Straż Graniczną/Security).
4. **Opóźnienia lotów:** Harmonogram lotów może ulec zmianie. Za opóźnienia i odwołania lotów odpowiada przewoźnik lotniczy. Wszelkie roszczenia z tytułu opóźnionego lotu (np. o zadośćuczynienie finansowe, posiłki na lotnisku) Klient wnosi bezpośrednio do linii lotniczej na podstawie **Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady**.
5. Kobiety od 28. tygodnia ciąży mogą zostać poproszone przez linie lotnicze o okazanie medycznego zaświadczenia o braku przeciwwskazań do lotu, wydane w języku angielskim.

§ 6. Zakwaterowanie i wyżywienie

1. **Doba hotelowa:** Czas udostępnienia pokoju w dniu przyjazdu rozpoczyna się zazwyczaj o godz. 15:00, a kończy o godz. 10:00 w dniu wyjazdu. Organizator nie ma wpływu na ewentualne wcześniejsze udostępnienie pokoi.
2. **Kategoryzacja:** Liczba gwiazdek (kategoria) przypisywana jest na podstawie lokalnych przepisów kraju docelowego, a nie standardów polskich, co oznacza, że hotele o tej samej kategorii w różnych krajach mogą różnić się standardem.
3. Wyżywienie podawane w hotelach w ramach usług (np. All Inclusive, HB) oparte jest często na kuchni lokalnej. Subiektywna ocena smaku oraz różnorodności dań nie może być podstawą do roszczeń reklamacyjnych.
4. Klimatyzacja w hotelach często sterowana jest centralnie i jej działanie jest uzależnione od decyzji dyrekcji hotelu oraz lokalnych przepisów dotyczących oszczędzania energii.

§ 7. Rezygnacja i zmiana uczestnika (Koszty i odstąpienie)

1. Klient może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy wyłącznie na podstawie oświadczenia złożonego na trwałym nośniku (np. e-mail).
2. Z tytułu odstąpienia Organizator pobiera opłatę odzwierciedlającą poczynione już koszty i zadatki u kontrahentów (hotele, linie lotnicze, autokary). **Zgodnie z art. 47 ust. 2 Ustawy**, szacunkowe, uśrednione koszty potrąceń wynoszą:
 - powyżej 40 dni przed wyjazdem: stała opłata manipulacyjna 250 PLN / osobę;
 - 39 - 31 dni przed wyjazdem: do 20% ceny imprezy;
 - 30 - 21 dni przed wyjazdem: do 50% ceny imprezy;
 - 20 - 14 dni przed wyjazdem: do 75% ceny imprezy;
 - 13 - 4 dni przed wyjazdem: do 90% ceny imprezy;
 - 3 dni i mniej (oraz niestawienie się "No-Show"): do 100% ceny.

3. *Wyjątek lotniczy*: W przypadku wycieczek opartych na biletach lotniczych rejsowych (np. Ryanair, Wizz Air, LOT), zakupionych natychmiastowo na nazwisko Klienta, potrącenie za sam bilet lotniczy w przypadku rezygnacji wynosi zawsze 100% jego wartości, niezależnie od terminu zgłoszenia.
4. **Cesja (art. 43 Ustawy)**: Klient może przenieść uprawnienia na inną osobę nie później niż 7 dni przed wyjazdem. Organizator ma prawo nałożyć na Klienta stałą opłatę operacyjną 150 PLN plus rzeczywiste koszty przewoźnika (np. opłata za zmianę nazwiska w systemie lotniczym). Za koszty te zbywca i nabywca odpowiadają solidarnie.

§ 8. Zmiany programu i odwołanie przez Organizatora

1. Organizator ma prawo jednostronnie anulować wyjazd, jeżeli nie uzbiera się **minimalna liczba 25 osób**, powiadamiając Klienta najpóźniej: 20 dni (imprezy >6 dni), 7 dni (2-6 dni) lub 48h (krótsze) przed wyjazdem (**art. 47 ust. 5 pkt 1 Ustawy**).
2. W przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (siła wyższa), Organizator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym. Klient otrzymuje pełny zwrot wpłaconych środków bez prawa do dodatkowego odszkodowania.
3. Zastrzega się prawo do wprowadzania nieznacznych korekt programu (np. zmiana kolejności dni zwiedzania, zamiana hotelu na inny o tym samym standardzie), które nie stanowią wady imprezy.

§ 9. Ubezpieczenie medyczne i Koszty Rezygnacji

1. Imprezy zagraniczne zawierają obowiązkowe ubezpieczenie w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., obejmujące Koszty Leczenia (KL) i Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) według standardowych limitów.
2. Ubezpieczenie podstawowe **nie pokrywa kosztów leczenia chorób przewlekłych**. Klient ze schorzeniami przewlekłymi ma obowiązek dokupić odpowiednie rozszerzenie polisy.
3. Organizator stanowczo zaleca wykupienie **Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji (KR)** przed wyjazdem, które chroni przed potrąceniami z § 7 w razie nagłego wypadku lub choroby przed wyjazdem. Brak wykupienia polisy KR oznacza zgodę Klienta na pełne ryzyko finansowe opisane w tabeli rezygnacji.
4. Podczas podróży po Unii Europejskiej każdy Klient powinien posiadać przy sobie kartę EKUZ (Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego).

§ 10. Procedura Reklamacyjna i ograniczenie odpowiedzialności

1. Klient ma bezwzględny prawny obowiązek zgłosić Organizatorowi (lub pilotowi/rezydentowi na miejscu) każdą niezgodność stwierdzoną w trakcie realizacji imprezy w celu jej natychmiastowego usunięcia (**art. 48 ust. 2 Ustawy**).
2. Brak zgłoszenia wady na miejscu zostanie uznany za brak współpracy i przyczynienie się poszkodowanego do powiększenia szkody (**art. 362 k.c.**), co jest podstawą do odrzucenia lub znacznego obniżenia roszczeń odszkodowawczych.

3. Reklamacje należy składać w formie pisemnej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy, załączając podpiany na miejscu **Protokół Niezgodności**. Organizator ma 30 dni na rozpatrzenie roszczenia.
4. **Ograniczenie kwotowe:** Organizator korzysta z prawa wynikającego z **art. 50 ust. 5 Ustawy** i ogranicza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą względem każdego Klienta do kwoty stanowiącej **trzykrotność całkowitej ceny imprezy** (ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie).

§ 11. Ochrona danych (RODO) i wizerunek

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu zawarcia i realizacji umowy jest "AS TRAVEL" As-Bus Sp. z o.o. Sp. k. (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
2. Klient uczestniczący w imprezie zorganizowanej, wchodząc w skład grupy, przyjmuje do wiadomości i godzi się na to, że Organizator ma prawo dokumentować przebieg wycieczki. Zgoda na nieodpłatne publikowanie wizerunku Klienta na zdjęciach w materiałach promocyjnych Organizatora (np. na fanpage'u na Facebooku) uważana jest za udzieloną, chyba że Klient zgłosi wyraźny sprzeciw na piśmie przed rozpoczęciem wydarzenia.

§ 12. Zabezpieczenia finansowe

1. Organizator posiada ustawową gwarancję ubezpieczeniową chroniącą Klientów na wypadek niewypłacalności firmy.
2. Podmiotem udzielającym zabezpieczenia jest: **SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.** (ul. Siedmiogrodzka 9, 01-2024 Warszawa, infolinia@signal-iduna.pl).
3. Suma gwarancyjna na bieżący okres rozliczeniowy wynosi: 119 470,40 zł. Beneficjentem gwarancji, do którego należy kierować wnioski w trybie ustawowym (wraz z umową i dowodem wpłaty), jest Marszałek Województwa Lubelskiego (ul. Artura Grottgera 4, 20-029 Lublin).

.....

(data i czytelny podpis Klienta / Podróżnego)