

I Zasady Ogólne

- Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach i usługach turystycznych organizowanych przez DELTA TRAVEL TOUR OPERATOR Sp. z o.o. stanowią integralną część Umowy-Zgłoszenia, chyba że umowa stanowi inaczej.
- DELTA TRAVEL z siedzibą w Krakowie, ul. Dietla 37 wpisane jest do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/39/2007, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych, tzn. przedsiębiorca organizującym imprezy i usługi turystyczne.

II Zawarcie Umowy

- Prawa i obowiązki uczestnika imprezy turystycznej są określone w UMOWIE-ZGŁOSZENIU uczestnika imprezy, która ma charakter indywidualny oraz wynikają z wydanych na podstawie przepisu art. 384 § 1 k.c. niniejszych „Warunków Uczestnictwa”.
- Stronami umowy o imprezę lub usługę turystyczną są:
 - uczestnik lub osoba, która zawarła umowę na rzecz Uczestnika zwaną w dalszej części umowy Klientem
 - organizator, zwany dalej DELTA TRAVEL
- Przy zawieraniu UMOWY-ZGŁOSZENIA Klient zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania katalogu „Warunków Uczestnictwa” oraz informacji zawartych w dziale „Ważne Informacje Ogólne” stanowiących integralną część tejże umowy. Podpisanie UMOWY-ZGŁOSZENIA oznacza, że Klient w imieniu własnym i pozostałych Uczestników umowy-zgłoszenia zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy.
- Ramowy program imprezy turystycznej występuje tylko przy niektórych ofertach DELTA TRAVEL, jak np. oferty wycieczek objazdowych, zorganizowane wczasy autokarem, indywidualne wyjazdy grupowe organizowane na zlecenie firm itd. Oferta określa cenę imprezy, rodzaj i klasę środka transportu lub jego charakterystykę, położenie, rodzaj i kategorie obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków, program zwiedzania i atrakcji turystycznych a także ramowy program zwiedzania w przypadku imprez objazdowych.
- Z chwilą zgłoszenia rezerwacji Klient składa Organizatorowi ofertę zawarcia umowy o imprezę lub usługę turystyczną. Zgłoszenie rezerwacji powinno być dokonane na oficjalnym druku Organizatora.
- Zawarcie umowy o udział w imprezie lub usłudze turystycznej następuje przez podpisanie druku ZGŁOSZENIA-UMOWY, potwierdzenie przyjęcia tego Zgłoszenia przez Organizatora (uprawnionego pracownika) lub agenta oraz zapłacenie zaliczki w wysokości 35%.
- Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłaszająca swój udział w imprezie i podpisująca druk Zgłoszenia-Umowy oraz inne osoby wpisane w Zgłoszeniu-Umowie przez osobę zgłaszającą, która działa na rzecz tych osób. Osoba zgłaszająca inne osoby bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za wszystkie osoby przez nią zgłoszone. Jest także odpowiedzialna za informowanie zgłaszanych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej osoby niepełnoletniej winno być potwierdzone przez jej prawnego opiekuna. Uczestnik imprezy który dokonał zgłoszenia osoby niepełnoletniej ponosi wszelkie konsekwencje braku takiej zgody.

III Zapłata za uczestnictwo w imprezie turystycznej

- Klient zostaje umieszczony na liście stałej uczestników imprezy po podpisaniu przez osobę zgłaszającą udział w imprezie, formularza UMOWY-ZGŁOSZENIA i wpłaceniu zaliczki co najmniej 35 % ceny imprezy. Uczestnik umieszczony na liście stałej uzupełnia wpłatę do pełnej ceny imprezy najpóźniej na 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Jeżeli zakup imprezy dokonywany jest później niż 30 dni przed jej rozpoczęciem, uczestnik zobowiązany jest wpłacić 100 % ceny imprezy przy zawarciu umowy. Cena imprezy jest wyrażona w PLN. W przypadku niektórych promocji warunki wpłaty mogą zostać zmienione.
- Po sprzedeniu wszystkich miejsc w danej imprezie, którymi DELTA TRAVEL dysponowała, może przyjmować dalsze zgłoszenia zainteresowanych uczestników na listę rezerwową. Udział tych osób w imprezie może nastąpić tylko w przypadku potwierdzenia rezerwacji przez DELTA TRAVEL (telefonicznie, drogą faksową lub listem poleconym) i wpłaty pełnej ceny imprezy przez uczestnika. Warunkiem przyjęcia na listę rezerwową jest wpłata zaliczki określonej w pkt 1 niniejszego rozdziału. Klient wpisany na listę rezerwową zobowiązany jest uzupełnić wpłatę do wysokości ceny imprezy w ciągu 24 godzin od otrzymania przez przedstawiciela DELTA TRAVEL pisemnego zawiadomienia o możliwości przeniesienia na listę stałą. Brak wpłaty pełnej ceny za imprezę w określonym terminie oznacza rezygnację Klienta z możliwości przeniesienia na listę stałą, jednak nie później niż 1 dzień przed datą wyjazdu.
- Za datę wpływu uważa się dzień wpływu i zaksięgowania przelewu na koncie DELTA TRAVEL.
- Niedokonanie w ustalonym terminie wpłat całości należności za imprezę może być przyczyną skreślenia uczestnika z listy stałej lub listy rezerwowej i stanowi podstawę do obciążenia Klienta kosztami anulacji.

IV Zmiana świadczeń, ceny imprezy turystycznej

- DELTA TRAVEL zastrzega sobie prawo dokonywania zmian oferowanych i poświadczonych w dokumentach imprez cen, o ile udokumentowane są one następującymi okolicznościami:
 - wzrost kosztów transportu,
 - wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
 - wzrostu kursów walut w stosunku do przyjętego do kalkulacji imprez 1 EUR = 3,9 PLN.
- W okresie 21 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.
- Jeżeli z powyższych przyczyn wzrost ceny imprezy lub usługi turystycznej przekroczy 7 % ceny Klient uprawniony jest do anulacji imprezy lub usługi turystycznej i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura.
- W przypadku, jeśli po zawarciu umowy DELTA TRAVEL, z przyczyn od niej niezależnych, jest zmuszona zmienić istotne warunki Umowy z Klientem (zakres i standard oferowanych świadczeń), jest zobligowana do powiadomienia Klienta o tym fakcie. Tym samym Klient winien niezwłocznie po otrzymaniu od DELTA TRAVEL informacji w tym zakresie poinformować ją, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia od

umowy Klientowi przysługuje natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń, bez obowiązku zapłaty kary umownej. Zmiana przewoźnika, godzin i miejsca wyjazdu, zmiany kolejności zwiedzania w programie imprezy (o ile program jest w całości wykonany) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy.

- Cena w zawartej umowie jest wiążąca i Klient nie ma prawa żądać obniżenia kosztów imprezy turystycznej jeśli przed lub po zawarciu umowy z Klientem cena danej imprezy została obniżona z powodu ofert last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez biuro.

V Odwołanie imprezy turystycznej

- DELTA TRAVEL zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy do 7 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy (imprezy autokarowej – 30 osób, imprezy lotniczej – 15 osób), do 3 dni przed jej rozpoczęciem odwołania wyjazdu z danej miejscowości (minimum 6 osób). Termin ten może być krótszy w przypadku przyczyn niezależnych od DELTA TRAVEL, jak np.: zmiana umów międzynarodowych, przepisów w kraju docelowym lub tranzytowych, działań sił wyższych, klęsk żywiołowych, zagrożenia terrorystycznego, stanu wojny, itp. W takim przypadku Klient ma prawo do według swojego wyboru do:
 - uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, bądź w imprezie o niższym standardzie za zwrotem różnicy ceny przedstawionej przez DELTA TRAVEL lub
 - żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Zwrot ich nastąpi w terminie do czternastu dni od daty złożenia stosownego oświadczenia.

VI Rezygnacja z imprezy

- Klient ma prawo do rezygnacji z imprezy. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień, w którym DELTA TRAVEL otrzymała złożoną na piśmie rezygnację z imprezy lub dzień następujący po dacie, w którym Klient był zobowiązany dokonać czynności określonych w „Zgłoszeniu”, a czynności tych nie dokonał, przykładowo: uzupełnienie wpłaty do podanej ceny imprezy lub dostarczenie wymaganych dokumentów.
- DELTA TRAVEL z uwagi na poniesione koszty organizacji i przygotowania imprezy zastrzega sobie prawo do dokonania następujących ryczałtowych potrąceń od osoby, liczonych od całkowitej ceny imprezy:
 - Imprezy autokarowej i samolotowej
 - 5% w terminie do 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 10% w terminie 44 - 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 30% w terminie 30 - 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 60% w terminie 14 - 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 80% w terminie 7 - 1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 90% w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu lub nie zgłoszenia w wyznaczonym czasie na miejsce zbiórki

Usługi z dojazdem własnym

- 30% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 40% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 30 – 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 60% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 14 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w okresie 6 dni przed datą rozpoczęcia imprezy oraz w przypadku nieprzybycia do miejsca realizacji umowy
- Wskazane wyżej wartości są kosztami szacunkowymi, ustalonymi w oparciu o standardowe koszty imprezy. W przypadku zaistnienia różnicy pomiędzy kwotą potrącenia, a kosztami rzeczywiście poniesionymi przez DELTA TRAVEL, ta dokona w oparciu o własną dokumentację weryfikacji kosztów, rzeczywiście poniesionych w indywidualnym przypadku oraz zwrotu stosownej kwoty.
 - Jeżeli Klient rezygnujący z udziału w imprezie wskazuje osobę spełniającą warunki udziału w imprezie oraz na piśmie przeniesie na nią swoje uprawnienia, a ta przyjmie obowiązki wynikające z UMOWY-ZGŁOSZENIA, DELTA TRAVEL (o ile nie wystąpią inne, niezależne od Organizatora przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany Klienta. W przypadku zmiany uczestnika Klient traci przysługujące bonusy wynikające z zakupionej wcześniej imprezy z promocyjnej oferty.
 - Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia o zwrot kosztów z tytułu rezygnacji z imprezy – dodatkowa opłata wynosi 3% całkowitej wartości imprezy.
 - Jeżeli Klient rezygnuje z uczestnictwa w imprezie jednostronnie wypowiadając umowę i powołując się na zaistnienie siły wyższej, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej nie ogłosił regionu docelowego w podróży Klienta jako zagrożonego dla zdrowia lub życia obywateli RP to Organizator zastosuje zasady pobrania opłat określonych w par. V pkt. 2.

VII Prawa i obowiązki Klienta

- Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych UMOWĄ-ZGŁOSZENIA.
- Klient w czasie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli DELTA TRAVEL.
- Obowiązkiem Klienta jest podporządkowanie się wskazówkom i zaleceniom przedstawicieli DELTA TRAVEL wpływającym na realizację programu (m.in. przestrzegania miejsca i godzin zbiórki).
- Klient zobligowany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów podróży, przestrzegania przepisów celnych obowiązujących na granicach Rzeczypospolitej, krajów tranzytowych i docelowych.
- Klient zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu zgodnie z ofertą DELTA TRAVEL oraz zasadami panującymi w miejscu pobytu (opłaty klimatyczne, opłaty portowe, korzystanie z minibaru, kafelek, końcówce sprzątanie w apartamentach, itp.) – nie wywiązanie się z tego obowiązku może skutkować wstrzymaniem realizacji dalszych świadczeń przez DELTA TRAVEL.
- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za szkody dokonane w hotelu, w trakcie transportu, itp. DELTA TRAVEL może odmówić zabrania na pokład autobusu osób pod wpływem alkoholu.

VIII Realizacja umowy

- DELTA TRAVEL jest odpowiedzialna za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń.
- Przy wyjeździe transportem organizowanym przez uczestnika we włas-

nym zakresie, wydanie voucheru/skierowania na odbiór świadczeń nastąpi w terminie 7–14 dni przed wyjazdem, nie wcześniej jednak niż po wpłaceniu przez uczestnika pełnej należności za imprezę.

- Przy wyjeździe transportem organizowanym przez Organizatora, uczestnik zobligowany jest do posiadania UMOWY-ZGŁOSZENIA, wyjazd następuje na podstawie listy uczestników przygotowanej przez Organizatora oraz vouchera grupowego.
- W przypadku Klientów podróżujących autokarem lub samolotem każdy uczestnik ma prawo do bezpłatnego przewozu bagażu w ilościach podanych w „Ważnych Informacjach Ogólnych”, stanowiących integralną część „Warunków Uczestnictwa”.
- Zakres i warunki świadczenia usług objętych umową określone są poprzez opis zawarty w katalogach Delta Travel oraz na stronie internetowej www.delta-travel.pl. Wszelkie zmiany informacji zawartych w katalogach Delta Travel aktualizowane są na stronie internetowej i stanowią ostateczną podstawę zawarcia rezerwacji.

IX Reklamacje

- Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi lub organizatora turystyki w taki sposób aby umożliwić organizatorowi usunięcie wady. W przypadku imprez zorganizowanych reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać do pilota / rezydenta, który jest zobowiązany do usunięcia wady na miejscu, a w przypadku jej nie zaliczenia, przekazanie jej niezwłocznie do centrali DELTA TRAVEL.
- Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie przedmiotów będących w bagażu uczestnika ponosi odpowiednio ubezpieczyciel oraz przewoźnik.
- Rozpatrywane będą tylko reklamacje wniesione do DELTA TRAVEL w formie pisemnej i doręczone listem poleconym w terminie 30 dni licząc od dnia zakończenia imprezy. Za bezskuteczne uznane będą reklamacje przesłane mailem lub drogą faksową.
- DELTA TRAVEL zastrzega sobie 30 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji.
- DELTA TRAVEL nie będzie dokonywała zwrotu wartości zagwarantowanych świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn:
 - leżących po stronie Klienta lub z których Klient dobrowolnie zrezygnował.
 - spowodowanych działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani usunąć
 - siłą wyższą.
- Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w punkcie 7 nie zwalnia organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.
- W przypadku zakupu imprezy sprzedawanej po cenach niższych niż katalogowe, możliwe odstępstwa od informacji pisemnych zawartych w broszurach, folderach i katalogach będą szczegółowo określone w umowie z jej uczestnikiem. DELTA TRAVEL zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu na obiekt spoza oferty katalogowej, z zachowaniem kategorii zakwaterowania zgodnie z Umową Zgłoszenia.

X Ubezpieczenia

- DELTA TRAVEL zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. 1997 nr 133 poz. 884) posiada ubezpieczenie Organizatora turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością wystawione przez Signal Iduna Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. w cenie imprezy Klienti mają zawarte ubezpieczenie na podstawie generalnej polisy Delta Travel Signal Iduna od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW 7000 EUR), kosztów leczenia (KL 10 000 EUR) oraz utraty / uszkodzenia bagażu (bagaż 800 PLN).
- W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania uczestnictwa w imprezie Signal Iduna. DELTA TRAVEL zaleca zawarcie takiego ubezpieczenia wraz z zawarciem UMOWY-ZGŁOSZENIA, a najpóźniej do 24 godzin od zawarcia UMOWY-ZGŁOSZENIA. Wskazuje jednocześnie, iż możliwe jest wykupienie ubezpieczenia od innych związków z podróży rzyk. (np. koszty leczenia w następstwie chorób zakaźnych).
- Zgodnie z obowiązującymi przepisami DELTA TRAVEL zawiera dla wszystkich uczestników ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas trwania imprezy. Przy podpisaniu UMOWY-ZGŁOSZENIA o udział w imprezie klient zapoznaje się z zakresem i rodzajem ubezpieczenia, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń, nazwą i adresem ubezpieczyciela oraz zwolnieniem lekarzy z zachowania tajemnicy lekarskiej w zakresie związanym z realizacją ubezpieczenia. W trakcie imprezy DELTA TRAVEL jest obowiązana pomóc uczestnikom w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez uczestnika w towarzystwie ubezpieczeniowym. Organizator nie uczestniczy w likwidacji szkód.

XI Dane Osobowe

Wszystkie dane osobowe, których udzielił Klient w związku z zawarciem umowy podlegają ochronie przez DELTA TRAVEL zgodnie z prawem. W przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Klientowi przysługujące prawo do zmiany i wglądu do swoich danych. Zgoda taka może być w każdej chwili wycofana. W przypadku nie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Klienta DELTA TRAVEL zobowiązuje się do wykorzystania tych danych w zakresie niezbędnym do wykonania umowy.

XII Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964r. nr 14 poz. 93) oraz Ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004), ustawy o ochronie danych osobowych (z dnia 29 sierpnia 1997).
- W przypadku zaistnienia sporów będą one rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
- Wszelkie informacje zamieszczone w katalogu DELTA TRAVEL uwzględniają prawne oraz urzędowe zezwolenia i odpowiadają stanowi prawnemu na dzień ich złożenia do druku.
- Nieważność pojedynczych postanowień Warunków Uczestnictwa nie narusza ważności pozostałych postanowień.
- Niniejsze warunki obowiązują od 01.01.2008.