

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach i usługach turystycznych organizowanych przez DELTA TRAVEL TOUR OPERATOR sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie

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, a chyba że umowa stanowi inaczej i określają zasady uczestnictwa Klientów w tych imprezach.
- DELTA TRAVEL TOUR OPERATOR Sp. z o.o. (adres do korespondencji ul. Dietla 37, 31-062 Kraków) 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. przedsiębiorcą organizującym imprezy i usługi turystyczne.

II Zawarcie Umowy

- Prawa i obowiązki uczestnika imprezy turystycznej są określone w UMOWIE-ZGŁOSZENIU uczestnika imprezy, które ma charakter indywidualny oraz wynikają z wydanych na podstawie przepisów art. 384 § 1 k.c. niniejszych „Ogólnych Warunków Uczestnictwa”.
- Stronami umowy o imprezę lub usługę turystyczną są: a) uczestnik lub osoba, która zawarła umowę na rzecz Uczestnika zwaną w dalszej części umowy Klientem b) organizator, zwany dalej DELTA TRAVEL
- Z chwilą zgłoszenia rezerwacji Klient składa Organizatorowi ofertę zawarcia umowy o imprezę lub usługę turystyczną. Rezerwacja może być dokonywana osobiście w biurze DELTA TRAVEL, telefonicznie, przez Internet lub za pośrednictwem współpracujących biur podróży na terenie całego kraju.
- Przy zawarciu UMOWY-ZGŁOSZENIA Klient zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania katalogu, Warunków Uczestnictwa oraz informacji zawartych w dziale „Informacje Ogólne” stanowiących integralną część tejże umowy.
- Ramowy program imprezy turystycznej występuje tylko przy niektórych ofertach DELTA TRAVEL, jak np. zorganizowane wyjazdy autokarem, wyjazdy grupowe na zlecenie firm, itp. Oferta określa cenę imprezy, rodzaj i klasę środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją wg kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków.
- Zawarcie umowy o udział w imprezie lub usłudze turystycznej następuje przez podpisanie druku UMOWY-ZGŁOSZENIA, potwierdzenie przyjęcia tego Zgłoszenia przez DELTA TRAVEL (uprawnionego pracownika) lub agenta oraz wpłacenie zaliczki w wysokości 35%.
- Klient zgłaszający inne osoby bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za wszystkie osoby przez niego zgłoszone. Jest także odpowiedzialny za informowanie zgłoszonych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej osoby niepełnoletniej winno być potwierdzone pisemnie przez jej prawnego opiekuna. Uczestnik imprezy, który dokonał zgłoszenia osoby niepełnoletniej ponosi wszelkie konsekwencje braku takiej zgody.
- Zawierając powyższą umowę Klient deklaruje, że stan jego zdrowia pozwala mu na wzięcie udziału w imprezie turystycznej lub usłudze turystycznej będącej przedmiotem umowy. W razie złożenia nieprawidłowego oświadczenia w tej kwestii DELTA TRAVEL jest zwolniona z odpowiedzialności za następstwa zdarzeń.

III Zapłata za uczestnictwo w imprezie turystycznej, zmiana rezerwacji

- Wymagana zaliczka wynosi minimum 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, przy czym wartość całkowita imprezy ustalona jest wg kursu dnia ostatecznej dopłaty lub wpłaty całkowitej. W przypadku niektórych promocji, ofert specjalnych warunki wpłaty mogą zostać zmienione.
- Za datę wpłaty uważa się dzień wpłaty i księgowania przelewu na koncie DELTA TRAVEL lub bezpośredniej wpłaty w siedzibie Organizatora.
- Niedokonanie w ustalonym terminie wpłaty zaliczki lub całości należności za imprezę będzie przyczyną do anulowania zarezerwowanego obiektu przez Klienta i stanowi podstawę do obciążenia Klienta ewentualnymi kosztami wynikającymi z anulacji.
- Uczestnik jest zobowiązany poinformować DELTA TRAVEL, a także jego przedstawiciela, do którego pośrednictwem uczestniczy w imprezie, o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu i innych danych potrzebnych dla skutecznego wyjazdu.

Informacje winny być przekazane niezwłocznie DELTA TRAVEL, najpóźniej na 14 dni przed wyjazdem. W przypadku zmiany uczestnika, hotelu, terminu imprezy turystycznej Uczestnik jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych z tego tytułu przez Organizatora, szacunkowo wyliczonych na 50 PLN/ os.. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie krótszym niż 14 dni DELTA TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wynika, co może być równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie DELTA TRAVEL oraz do obciążenia zgodnie z całkowitymi kosztami wynikającymi z takiego działania.

IV Zmiana świadczeń, ceny imprezy turystycznej

- Zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych 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.
 - Jeżeli z powyższych przyczyn Organizator zmuszony był zmienić istotne warunki umowy z Klientem, wówczas powinien niezwłocznie poinformować o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient uprawniony jest do odstąpienia od umowy z prawem do zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura.
- W okresie 21 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.
- W przypadku, jeśli po zawarciu umowy DELTA TRAVEL, z przyczyn od niej niezależnych, zmuszona jest zmienić istotne warunki Umowy z Klientem (zmian trasy, terminu, itp.), jest zobowiązana do natychmiastowego powiadomienia Klienta o tym fakcie. Tym samym Klient winien niezwłocznie (nie później niż 3 dni od otrzymania informacji) powinien poinformować DELTA TRAVEL, czy:
 - przyjmuje proponowaną zmianę,
 - czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń, bez obowiązku zapłaty kary umownej

Zmiana przewoźnika, godziny i miejsca odjazdu, kolejności zwiedzania w programie imprezy nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy.

Cena w zawartej umowie jest wiążąca, wprowadzenie promocji lub oferty last minute przed lub po zawarciu umowy z Klientem, nie daje podstawy do roszczenia zmniejszenia kosztów uczestnictwa.

V Odwołanie imprezy turystycznej

- DELTA TRAVEL zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy do 10 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy (imprezy autokarowe – 30 os., imprezy lotnicze – 15 os.), 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: zmiana umów międzynarodowych, przepisów w kraju docelowym lub tranzytowym, działań sił wyższych, klęsk żywiołowych, zagrożenia terrorystycznego, itp. W takim przypadku Klient, wg własnego wyboru, ma prawo 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
 - żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń

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 „UMOWIE-ZGŁOSZENIU”, a czynności tych nie dokonał (np. uzupełnienie wpłaty do podanej ceny imprezy lub dostarczenie wymaganych dokumentów).
- Rezygnacja Klienta z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie pociąga za sobą obowiązek Klienta do wyrównania DELTA TRAVEL strat przez niego poniesionych w związku z tą rezygnacją.
- Za rezygnację z udziału w imprezie, o której mowa w ust. 1 uznaje się także niestawienie się Klienta w miejscu rozpoczęcia imprezy określonym w otrzymanym dokumencie bądź nieposiadanie przez Klienta dokumentów, których brak uniemożliwia udział w imprezie (np. paszport, wiza itp.).
- Wysokość wskazanych potrąceń, o których mowa w

ust. 2, jest kosztem szacunkowym ustalonym w oparciu o standardowe koszty imprezy. W razie zaistnienia różnicy pomiędzy kwotą potrącenia a kosztami rzeczywiście poniesionymi przez organizatora, dokona on w oparciu o własną dokumentację weryfikacji kosztów rzeczywiście poniesionych w indywidualnym przypadku oraz zwrotu stosownej kwoty.

- Szacunkowa wysokość strat DELTA TRAVEL w zależności od terminu rezygnacji, to:
 - 50 PLN w terminie do 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
 - nie więcej niż 10% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 44-31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - nie więcej niż 30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 30 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - nie więcej niż 60% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - nie więcej niż 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 7 do 1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy
 - 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu.
- Ostateczna wysokość kosztu anulacji jest równa sumie rzeczywistych kosztów poniesionych przez DELTA TRAVEL z tytułu anulacji danej rezerwacji; wysokość tych kosztów jest podawana klientowi przez DELTA TRAVEL w ciągu 14 dni od daty dokonania anulacji.
- Jeżeli Klient rezygnuje z uczestnictwa w imprezie jednocześnie wypowiadając umowę i powołując się na zaistnienie siły wyższej, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej nie ogłosiło regionu docelowego w podróży Klienta jako zagrożonego dla zdrowia lub życia obywateli RP to DELTA TRAVEL zastosuje zasady pobrania kosztów rezygnacji określonych w par. V pkt.5.
- Rekomendowane jest, aby Klient zawarł umowę ubezpieczenia o zwrot kosztów z tytułu rezygnacji z imprezy – dodatkowa opłata wynosi 3% całkowitej wartości imprezy.

VII Prawa i obowiązki Klienta

- Klient ma prawo do świadczeń określonych w Umowie.
- Klient w czasie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z pomocy pilota, rezydenta, lokalnego przedstawiciela DELTA TRAVEL.
- Obowiązkiem Klienta jest stosowanie się do wskazań i zaleceń przedstawicieli DELTA TRAVEL wpływających na realizację programu (m.in. przestępowanie miejsca i godzin zbiórek).
- Klient zobligowany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów podróży, przestępowania przepisów celnych obowiązujących na granicach Rzeczypospolitej, krajów tranzytowych i docelowych.
- 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 i obowiązki Organizatora

- DELTA TRAVEL jest odpowiedzialna za przebieg imprezy zgodnie z programem oraz za umówioną jakość świadczeń.
- W przypadku nie wykonania przewidzianych w umowie usług, Organizator jest zobowiązany (bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami) do wykonania świadczeń zastępczych. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa, Klient ma prawo żądać odpowiedniego obniżenia ceny.
- Przy wyjeździe z transportem własnym Klient zostanie zakwaterowany w wybranym obiekcie na podstawie wouchera/skierowania, wydanego przez DELTA TRAVEL. Przekaz wouchera/skierowania odbywa się elektronicznie lub pocztą tradycyjną w terminie ok. 14 dni przed datą realizacji świadczeń, nie wcześniej jednak niż po wpłynięciu na konto DELTA TRAVEL całości należności za zakupioną usługę.
- Przy wyjeździe grupowym transportem organizowanym przez DELTA TRAVEL zakwaterowanie następuje na podstawie wouchera grupowego lub listy uczestników. Uczestnik powinien posiadać UMOWE-ZGŁOSZENIA.
- W przypadku Klientów podróżujących autokarem lub samolotem każdy uczestnik ma prawo do bezpłatnego przewozu bagażu w ilościach podanych w „Ważnych Informacjach Ogólnych”.

IX Reklamacje

- Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi (np. recepcja hotelowa) lub DELTA TRAVEL w taki sposób, aby umożliwić usunięcie usterki.
- Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie przedmiotów będących w bagażu uczestnika ponosi odpo-

wiednio ubezpieczyciel. DELTA TRAVEL rekomenduje przechowywanie wszystkich ważnych dokumentów, wartościowych przedmiotów i pieniędzy w przeznaczonych do tego sejfach. DELTA TRAVEL dołoży wszelkich starań, aby pomóc Klientowi w zaistnianej sytuacji.

- Klient ma prawo do złożenia reklamacji oraz przekazania jej do DELTA TRAVEL lub do biura, w którym dokonał rezerwacji. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej i przekazana listem poleconym.
- DELTA TRAVEL zastrzega sobie 30 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji i jeżeli w tym terminie nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie należy rozumieć, że reklamacja została uznana za uzasadnioną.
- DELTA TRAVEL nie będzie dokonywała zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wcześniej lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Klienta lub z których Klient dobrowolnie zrezygnował.
- Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych DELTA TRAVEL jest zwolniona za wady świadczenia, jeżeli niewykonanie lub wadliwe wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie:
 - działaniem lub zaniechaniem Klienta,
 - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani usunąć, albo
 - siłą wyższą.

X Ubezpieczenie

- 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. Klienti DELTA TRAVEL mają zawarte w umowie ubezpieczenie na podstawie generalnej polisy od następstw nieszczęśliwych wypadków (trwały uszczerbek - 8000 PLN, śmierć – 4000 PLN), kosztów leczenia (10 000 EUR, w tym koszty ratownictwa 5000 EUR) oraz utraty / uszkodzenia bagażu (bagaż 800 PLN, obejmuje tylko i wyłącznie rzeczy osobiste, a nie dotyczy pieniędzy i kosztowności, sprzętu audio-video, fotograficznego itp.).
- Zatwierdzenie rezerwacji o udział w imprezie jest równoznaczne z zapoznaniem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (dostępne w biurach sprzedających imprezy i na stronie www.delta-travel.pl) oraz zwolnieniem lekarzy z zachowania tajemnicy lekarskiej w zakresie związanym z realizacją ubezpieczenia.
- W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania uczestnictwa w imprezie Signal Iduna Rezygnacje. DELTA TRAVEL zaleca zawarcie tego 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 ryzyk. (np. koszty leczenia w następstwie chorób przewlekłych).

XI Dane Osobowe

W związku z Ustawą z 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych (dz. Ustaw 133 z 1997), Delta Travel Tour Operator Sp. z o.o., ul. Dietla 37, 31-062 Kraków oświadcza: 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 przysługuje 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, w celu przesłania katalogów, materiałów informacyjnych i dokonywania rezerwacji. Dane te nie są nigdy udostępniane lub odsprzedawane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy podanie takich danych wynika z obowiązujących przepisów prawa.

XII. Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964 r. nr 14 poz. 93) oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2004 r. nr 223 poz. 2268), a także przepisy o ochronie Konsumenta.
- W przypadku zaistnienia sporów będą one rozstrzygane polubownie lub przez właściwe sądy.
- Niniejsze warunki obowiązują od dnia 01.09.2008.