

## 1. Zawarcie umowy.

- 1.1. Umowa – Zgłoszenie zostaje zawarta z chwilą podpisania jej przez Klienta i Organizatora - firmę Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk.
- 1.2. Warunkiem dokonania i potwierdzenia rezerwacji świadczeń jest zawarcie Umowy Zgłoszenia oraz wpłata zaliczki ( zgodnie z pkt. 2.1) na poczet imprezy turystycznej.
- 1.3. Stronami Umowy są Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk oraz Klient podpisujący Umowę – Zgłoszenie.
- 1.4. Podpisując Umowę – Zgłoszenie Uczestnik potwierdza, iż zapoznał się z Warunkami Uczestnictwa, Warunkami Ubezpieczenia oraz ofertą imprez organizowanych przez Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk, które to stanowią integralną część Umowy i oświadcza że je akceptuje .
- 1.5. Osoba podpisująca Umowę – Zgłoszenie odpowiada za wykonanie przez wszystkich zgłoszonych w Umowie Uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania wszystkich warunków umowy przez tychże uczestników.
- 1.6. Przed zawarciem umowy Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia. Organizator przekaze również Klientowi informacje o obowiązujących przepisach wizowych, sanitarnych, o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie oraz możliwościach ubezpieczenia kosztów rezygnacji, zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia .
- 1.7. W przypadku Klientów nieposiadających obywatelstwa polskiego Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk może odmówić zawarcia umowy jeśli okaże się, iż wymagany jest szczególny tryb wydania wizy do wjazdu na teren państwa, w którym odbywa się impreza turystyczna, w skutek czego Klient nie będzie mógł takiej wizy otrzymać. Formalności związane z uzyskaniem odpowiedniej wizy wjazdowej obciążają Klienta. Brak dokumentów upoważniających do wjazdu na teren Państwa, w którym odbywa się impreza turystyczna lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją, z uczestnictwa, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora imprezy turystycznej, zastosowanie tutaj mają warunki rezygnacji opisane w pkt. 4.1 - 4.6.
- 1.8. Podpisując Umowę Zgłoszenie Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji podróży zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.).

## 2. Zapłata.

- 2.1. Przy zawieraniu Umowy Klient dokonuje wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej w wysokości 30% ustalonej ceny imprezy.
- 2.2. Jeżeli na Umowie – Zgłoszeniu cena imprezy jest wyrażona w dolarach amerykańskich lub euro, to przy płatności dokonywanej przez Klienta w złotych polskich, kwota płacona w złotych jest równoważnością kwoty podanej w dolarach amerykańskich według kursu sprzedaży dolara amerykańskiego lub euro w NBP obowiązującego w dniu każdorazowej wpłaty.
- 2.3. Wszelkie należności muszą zostać uiszczone do 20 dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 2.4. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk może podwyższyć cenę imprezy jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podniesienie ceny podczas wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych, wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić w terminie nie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. O zmianie ceny Organizator niezwłocznie poinformuje Klientów.
- 2.5. Jeżeli cena imprezy nie zostanie zapłacona w całości na 20 dni przed rozpoczęciem podróży (wyjątek - rezerwacja krótko przed rozpoczęciem imprezy) Organizator jest uprawniony do odstąpienia od Umowy i może obciążyć Klienta poniesionymi kosztami z tytułu wykonania umowy.
- 2.6. Dokumenty podróży zostaną przekazane Klientowi przez Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk, w dniu zawarcia umowy lub bezpośrednio przed odprawą podróżnych.

### 3. Zmiany w wykonywaniu usług turystycznych.

- 3.1. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk odpowiada za rzetelne zorganizowane imprezy turystycznej.
- 3.2. Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Organizator zmuszony jest zmienić istotne warunki Umowy z Klientem (z zastrzeżeniem pkt. 2.4) ma on obowiązek niezwłocznie poinformować o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien w ciągu 5 dni od daty otrzymania takiej informacji powiadomić pisemnie Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy też odstępuje od Umowy z prawem natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wcześniej środków pieniężnych.
- 3.3. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, ma obowiązek, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, zagwarantować odpowiednie świadczenie zastępcze, o takiej samej lub wyższej jakości. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi pierwotnej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy (art. 16a ust. 1 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych).
- 3.4. Natomiast, gdy niemożliwe jest zagwarantowanie przez Organizatora świadczenia zastępczego Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć albo siłą wyższą (art. 16a ust. 4 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych).
- 3.5. Jeżeli Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził zgody na świadczenie zastępcze i odstąpił od Umowy, Organizator turystyki nie może żądać od niego żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu (np. zapłaty kary umownej). Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy (art. 16a ust. 3 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. )
- 3.6. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy jeżeli:
  - a) nastąpiło zdarzenie noszące cechy siły wyższej.
  - b) nie osiągnięto zakładanej minimalnej liczby uczestników. Minimalna liczba uczestników jest określana każdorazowo przy ofercie imprezy.
- 3.7. W przypadku odwołania imprezy zgodnie z pkt 3.6. b Klienci, którzy zawarli umowy zostaną powiadomieni o tym fakcie na piśmie, najpóźniej na 7 dni przed datą planowanego wyjazdu. Ponadto Klientowi przysługuje zwrot całości wniesionych świadczeń w ciągu 7 dni od daty odwołania imprezy.

### 4. Rezygnacja, zmiana rezerwacji, zmiana uczestnika.

- 4.1. W każdej chwili, przed rozpoczęciem imprezy Klient ma prawo z niej zrezygnować.
- 4.2. Rezygnacja z imprezy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego oświadczenia.
- 4.3. Klient ma prawo odstąpić od umowy, przed rozpoczęciem z korzystania ze świadczeń. Organizator będzie jednak zmuszony do obciążenia klienta finansowo, jako rekompensaty za poczynione czynności, rezerwacje, nakłady, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów.
- 4.4. Na wniosek Klienta Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk ma obowiązek przedstawić kalkulację poniesionych kosztów.
- 4.5. Za każdą zmianę po dokonaniu rezerwacji: uczestnika, terminu, miejsca docelowego, hotelu, miejsca wylotu - pobierana jest opłata względem każdej osoby, której zmiana dotyczy. Wysokość powyższej opłaty zostanie określona w oparciu o rzeczywiste koszty wprowadzonej zmiany. Zmiany mogą być dokonane tylko w porozumieniu Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk i po potwierdzeniu możliwości ich zrealizowania. Jeżeli Klient odstępując od umowy wskaże inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmuje obowiązki wynikające z tej umowy, następuje to do 5 dni przed rozpoczęciem imprezy, wówczas Organizator zobowiązany jest przyjąć zmianę Uczestnika. Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia zobowiązani

są solidarnie do poniesienia nieuiszczonej części ceny imprezy turystycznej oraz kosztów powstałych w wyniku wprowadzenia zmiany uczestnika.

- 4.6. Jeżeli zmiana uczestnika nastąpi w okresie poniżej 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy, wówczas wymagane jest pisemne lub e-mailowe potwierdzenie od Organizatora o możliwości dokonania zmiany. Jeżeli Organizator nie potwierdzi możliwości dokonania zmiany, ważność zachowują wszystkie postanowienia Umowy pierwotnej.

## **5. Reklamacje.**

- 5.1. W wypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy turystycznej, Klient jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania o powstałych nieprawidłowościach pilota lub innego przedstawiciela Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk w celu ich usunięcia lub naprawy.
- 5.2. Jeżeli reklamacja przekazywana na miejscu trwania imprezy nie jest skuteczna, tj. wskazywane nieprawidłowości dotyczące uchybień w realizacji świadczeń zagwarantowanych umownie, nie zostały usunięte lub naprawione wówczas należy sporządzić protokół, który musi zostać podpisany przez pilota (rezydenta) wraz z jego stanowiskiem w przedmiotowej sprawie.
- 5.3. Uczestnik winien reklamację na piśmie przestać na adres siedziby Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk ul. Łukasiewicza 24, 35 – 604 Rzeszów, w terminie do 30 dni od dnia zakończenia imprezy.
- 5.4. Organizator ma obowiązek ustosunkowania się do reklamacji na piśmie w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy, a w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej otrzymania, czyli w terminie przewidzianym przez obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.
- 5.5. Przysługujące na podstawie umowy roszczenia ulegają przedawnieniu na zasadach ogólnych określonych przepisami polskiego Kodeksu Cywilnego. Bieg terminu przedawnienia ulega zawieszeniu, od chwili skutecznego zgłoszenia roszczenia do dnia, w którym Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk pisemnie odrzuci zgłoszone przez Klientów roszczenia.

## **6. Odpowiedzialność za szkody i straty.**

- 6.1. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy turystycznej, za odpowiednie i należyte wykonanie świadczeń uzgodnionych w Umowie, za zgodność wszystkich wykonywanych świadczeń z opisem zawartym w katalogach, broszurach i innych materiałach Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk.
- 6.2. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej
- 6.3. W przypadku zagubienia lub uszkodzenia bagażu Klienta podczas przelotu samolotem, Klient musi zgłosić ten fakt bezpośrednio po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi w miejscu przeznaczonym do tego przez daną linię lotniczą. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży stosowanymi przez linie lotnicze, zgłoszenie zdarzenia jest konieczne do naprawienia powstałej szkody.
- 6.4. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej, wobec każdego Uczestnika. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie. (art. 11 b ust. 3 i 4 ustawy o usługach turystycznych)
- 6.5. Przedstawiciel Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk (rezydent, pilot) nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
- 6.6. Na przewoźniku lotniczym ciąży ograniczona odpowiedzialność i tylko po warunkiem, że można mu przypisać działanie zawinione.

- 6.7. Klient akceptuje ogólne warunki podróży lotniczych stosowane przez przewoźnika.
- 6.8. Podczas imprezy turystycznej Klient odpowiada za wyrządzone szkody materialne będące wynikiem jego winy oraz ma obowiązek pokrycia strat jakie powstały z tego tytułu. Szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie obciążają odpowiedzialnością ich prawnych opiekunów.
- 6.9. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk nie ponosi odpowiedzialności za wady, niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń nabywanych przez Klienta, poza zakresem umowy zawartej z organizatorem na miejscu trwania imprezy turystycznej (np., wynajem samochodów, udział w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych w trakcie trwania imprezy), od lokalnych przedsiębiorców świadczących te usługi. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk nie upoważnia pilotów oraz rezydentów do pośredniczenia, w imieniu Organizatora, w organizowaniu dodatkowych usług.

## 7. Postanowienia końcowe .

- 7.1. Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania wewnętrznych regulaminów hotelowych, przepisów prawa obowiązujących w miejscu pobytu oraz polskich i zagranicznych przepisów celno – dewizowych oraz paszportowych (paszport musi być ważny co najmniej 6 m-ce. licząc od daty przyjazdu do kraju docelowego).
- 7.2. Z chwilą rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej, w trakcie imprez objazdowych lub objazdowo wypoczynkowych również do ustaleń pracowników Organizatora poczynionych z większością grupy.
- 7.3. W opisie imprezy turystycznej, na stronie internetowej, a także w dokumentach podróży znajdują się istotne informacje dotyczące niezbędnych formalności związanych z imprezą turystyczną. Bardziej szczegółowe informacje i porady udzielane są przez przedstawicieli Biura Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk.
- 7.4. Ceny imprez turystycznych nie zawierają opłat wizowych.
- 7.5. Wszystkie prośby i uwagi dodatkowe nie zawarte w ofercie (np. pokój z widokiem na morze, pokoje obok siebie, piętro w hotelu, itp.) traktowane są jako niezobowiązujące życzenie Klienta, bez jakiegokolwiek gwarancji realizacji. Zrealizowanie takiego życzenia może wiązać się z poniesieniem dodatkowej opłaty przez Klienta, której wysokość często można będzie ustalić dopiero w miejscu trwania imprezy. Brak realizacji takiego szczególnego życzenia nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.
- 7.6. Zabrania się wnoszenia na teren wszystkich hoteli jakichkolwiek napojów oraz żywności zakupionej poza hotelem.
- 7.7. Klienci muszą liczyć się z możliwością, iż niektórzy przedstawiciele Organizatora, pełnomocnicy, pracownicy i obsługa hoteli mogą nie znać języka polskiego.
- 7.8. W informacjach przekazywanych Klientom Organizator podaje kategorię hoteli zgodnie z klasyfikacją:
  - a). obiektywną – przeprowadzaną przez miejscowe, instytucje turystyczne uprawnione do nadzoru w zakresie świadczonych usług turystycznych,
  - b). subiektywną – przeprowadzaną przez Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk, według własnych ocen.
- 7.9. Datą decydującą w przypadku roszczeń z tytułu reklamacji lub rezygnacji, jest data otrzymania reklamacji lub rezygnacji w formie pisemnej przez Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk.
- 7.10. Prawem właściwym dla wykładni i stosowania niniejszej Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. ( Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz.2268 z późn. zm.) o usługach turystycznych oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy o ochronie konsumentów.
- 7.11. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.
- 7.12. Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 lipca 2011r. Z chwilą opublikowania nowych warunków uczestnictwa tracą ważność wcześniejsze dotyczące tych samych miejsc docelowych i terminów.