

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ORLICA Sp. z o.o.

Szanowni Państwo!

Uprzejmie prosimy, aby przed podpisaniem umowy - zgłoszenia uczestnictwa oraz dokonaniem wpłaty za imprezę turystyczną dokładnie zapoznali się Państwo z naszą ofertą oraz poniższymi warunkami uczestnictwa. Podpisanie umowy - zgłoszenia jest równoznaczne z oświadczeniem znajomości niniejszych warunków. Dokonanie rezerwacji lub wpłata zaliczki oznacza, że Klient akceptuje poniższe „Warunki”, a po potwierdzeniu rezerwacji przez Organizatora umowa pomiędzy Klientem a Organizatorem nabiera mocy prawnej.

Przed zawarciem umowy § 1

1. Orlica Sp. z o.o. (zwana dalej „Organizatorem”) udziela podróżnym zainteresowanym ofertą imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora standardowych informacji za pośrednictwem standardowego formularza informacyjnego.
2. Organizator zobowiązuje się przekazać osobom, o których mowa w pkt. 1 powyżej zanim osoby te zwiążą się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, następujących informacji odnośnie wskazanych imprez turystycznych:
 - 1) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:
 - miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
 - rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony – o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
 - położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - liczbę i rodzaj posiłków,
 - szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
 - czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczebności grupy,
 - informację o wymaganiach językowych, w przypadku, gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
 - informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
 - 2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wnieśnięcia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;
 - 3) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony;
 - 4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
 - 5) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
 - 6) informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;
 - 7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
 - 8) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

Zawarcie umowy § 2

1. Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży ORLICA Sp. z o.o., zwane dalej Organizatorem, następuje z chwilą podpisania dokumentu „Umowy - zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej” przez przedstawiciela biura podróży sprzedającego imprezę i osobę zgłaszającą udział w imprezie, zwaną dalej Klientem. Podpisany dokument stanowi propozycję zawarcia umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej, którą Klient składa Organizatorowi. Katalogi, strona internetowa i pisemne informacje Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
2. Każda rezerwacja i Umowa - zgłoszenie uczestnictwa w imprezie turystycznej wymaga ostatecznego pisemnego potwierdzenia przez Organizatora. Po dokonaniu rezerwacji i potwierdzeniu jej przez Organizatora, Klient otrzymuje od swojego biura podróży Potwierdzenie Rezerwacji, które wraz „Umową - zgłoszeniem uczestnictwa w imprezie turystycznej” staje się Umową o imprezę turystyczną w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych.
3. Osoba dokonująca rezerwacji lub osoba reprezentująca osobę prawną bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy za wszystkie wymienione w umowie-zgłoszeniu osoby, zwane dalej uczestnikami, oraz poinformowanie ich o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy. Osoba dokonująca rezerwacji zobowiązuje się także do skontaktowania się z organizatorem w celu potwierdzenia godzin przelotów na 48 godzin przed planowanym wylotem. Podpisując umowę-zgłoszenie na pokój wieloosobowy Klient ponosi pełną odpowiedzialność finansową za ewentualne niewykorzystane miejsce w pokoju w wysokości ceny imprezy w przypadku rezygnacji któregośkolwiek z uczestników imprezy. Klient dokonujący rezerwacji musi mieć skończone 18 lat.
4. W dniu podpisania umowy - zgłoszenia Klient zobowiązany jest do wpłaty w kasie biura lub na wskazany rachunek bankowy minimum 30% ceny wycieczki. Dopłata do 100% powinna nastąpić minimum 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Przy rezerwacji dokonywanej na 30 lub mniej dni przed wyjazdem, płatność 100% ceny imprezy musi nastąpić w dniu podpisania umowy - zgłoszenia. Jeśli rezerwacja dokonywana jest drogą elektroniczną Klient zobowiązuje się przelać bankowy lub pocztowy dowód wpłaty na adres e-mail rozliczenia@orlica.pl lub faksem pod numer 71 796 68 09.
5. Na życzenie Klienta Organizator wystawia fakturę VAT MARŻA nie później niż 7 dni od daty zakończenia imprezy. Klient upoważnia Organizatora do wystawienia faktury VAT MARŻA bez podpisu.
6. Brak wpłaty w określonych powyżej terminach upoważnia Organizatora do skasowania nieopłaconej rezerwacji z potrąceniem opłaty zgodnie z warunkami anulacji z winy Klienta. Określonymi w § 2 „Ogólnych Warunków Uczestnictwa”.

7. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny z przyczyn od niego niezależnych np. wzrostu kursu dewiz, cen paliwa, podatków, opłat lotniskowych i urzędowych, kosztów transportu. Klient musi zostać poinformowany o zmianie ceny nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
8. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień czy dodatkowego ubezpieczenia.
9. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany linii lotniczych obsługujących imprezy turystyczne w trakcie trwania sezonu, do zmiany godzin wylotów, zmiany trasy lotu (międzynarodowania), rodzaju samolotu. O wszelkich zmianach niezwłocznie powiadomi Klienta.

Zmiany warunków imprezy § 3

1. Każda dokonana rezerwacja otrzymuje status „Do potwierdzenia” i wymaga potwierdzenia przez Organizatora. W przypadku niemożności potwierdzenia rezerwacji Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji. W takim przypadku Organizator nie obciąża Klienta żadną opłatą za jej anulację. W przypadku zmiany warunków imprezy turystycznej dokonanej przez Organizatora, Organizator niezwłocznie informuje Klienta o zmianie warunków imprezy turystycznej i o ewentualnej, wynikającej z tego zmianie ceny imprezy turystycznej, niezwłocznie po uzyskaniu informacji na ten temat. Organizator poucza Klienta o jego obowiązku niezwłocznego poinformowania Organizatora o tym, czy Klient przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
2. W przypadku odwołania imprezy turystycznej dokonanej przez Organizatora, Klient ma prawo uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się uczestniczyć w imprezie o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Klient nie ma prawa do odszkodowania jeśli odwołanie imprezy nastąpiło z powodu siły wyższej, niezależnej od Organizatora.
3. W przypadku, gdy Organizator w ramach imprezy zastępczej oferuje Klientowi inną imprezę równorzędną, a Klient postanawia wybrać imprezę droższą, Klient jest zobowiązany do dokonania odpowiedniej dopłaty.
4. Jeśli Klient zdecyduje się uczestniczyć w imprezie zastępczej Organizator ma obowiązek podpisać z Klientem nową umowę.
5. W przypadku zmiany warunków imprezy turystycznej dokonanej przez Klienta, Organizator informuje Klienta o konieczności uiszczenia ewentualnej dopłaty lub o zwrocie nadpłaconej przez Klienta kwoty, podpisze z Klientem nową umowę turystyczną i pobierze stosowną dopłatę i opłatę manipulacyjną lub dokona zwrotu. Za każdą zmianę na umowie, a w szczególności za zmianę miejsca docelowego, terminu, uczestników, hotelu czy wyżywienia, Organizator pobierze 100 zł opłaty manipulacyjnej od Klienta oraz skalkuluje na nowo cenę imprezy turystycznej, co wiązać się może z koniecznością uiszczenia dopłaty do pierwotnej ceny imprezy przez Klienta. Jeśli nowo skalkulowana cena imprezy turystycznej będzie mniejsza niż cena pierwotna – Organizator zwróci Klientowi nadpłaconą kwotę.
6. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o loty rejsowe wszelkie zmiany dokonywane na rezerwacji, takie jak zmiana nazwiska czy przeniesienie uprawnień w innego uczestnika wymagają zgody linii lotniczej i podlegają warunkom przewoźnika oraz opłatom dodatkowym zgodnie z aktualnym cennikiem dostępnym na stronie przewoźnika. Wszelkie zmiany dotyczące przelotu oraz usługi dodatkowe, np. zwiększenie limitu bagażu, pierwszeństwo wejścia na pokład itd. podlegają warunkom przewoźnika i są płatne przy odprawie pasażersko-bagażowej (check-in).
7. Przy przepisywaniu imprezy turystycznej na inną osobę odpowiedzialni za zapłatę ceny imprezy są solidarnie obaj Klienci.
8. Organizator może odmówić klientowi dokonania zmiany w imprezie turystycznej, jeśli do wyjazdu pozostało mniej niż 21 dni.

Rezygnacja z imprezy § 4

1. Klient ma prawo do rezygnacji z imprezy składając pisemne oświadczenie, pisemne złożenie rezygnacji jest wymagane pod rygorem nieważności. Za datę rezygnacji przyjmuje się także dzień następujący po dacie, w której Klient nie wykona czynności określonej w umowie-zgłoszeniu takich jak: uzupełnienie wpłat do pełnej ceny imprezy, dostarczenie odpowiednich danych i dokumentów oraz nie zgłoszenie się uczestników na miejsce zbiórki o określonej godzinie rozpoczęcia imprezy.
2. W przypadku rezygnacji Klienta z przyczyn leżących po jego stronie takich jak odmowa wydania paszportu, nieważność wymaganych dokumentów, niedotrzymanie przez Klienta terminów wpłat, choroby uczestników lub innych wypadków losowych, uniemożliwienie uczestnikom przekroczenia granicy przez służby graniczne oraz innych przyczyn Klient zobowiązany jest do zapłaty kosztów swojej rezygnacji w wysokości rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej, z zastrzeżeniem § 3 pkt 4, oraz kosztów ubezpieczenia. Prognozowane koszty rezygnacji wynoszą:
 - do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy - 30% ustalonej ceny;
 - od 30 dnia przed rozpoczęciem podróży - 40% ustalonej ceny;
 - od 24 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 50% ustalonej ceny;
 - od 17 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 60% ustalonej ceny;
 - od 10 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 80% ustalonej ceny;
 - od 3 do dnia rozpoczęcia podróży lub jej nierozpoczęcia - 90% ustalonej ceny.Organizator informuje, że powyższe koszty rezygnacji zostały oszacowane na podstawie danych historycznych, przedstawiających średnie koszty, jakie Organizator ponosił w celu przygotowania imprezy turystycznej, tj. zrealizowanych przedpłat i nakładu pracy pracowników Organizatora.
3. Przed potwierdzeniem zmiany lub rezygnacji należy skontaktować się z organizatorem w celu uzyskania informacji o wynikających z tego tytułu kosztach.
4. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o loty rejsowe koszty anulacji wynoszą co najmniej tyle ile wynoszą koszty anulacji biletu lotniczego zgodnie z warunkami przewoźnika.
5. Klient może ubezpieczyć się od kosztów ewentualnej rezygnacji z imprezy. Szczegółowych informacji na ten temat udzielają pracownicy Organizatora oraz osoby (biura agencyjne) upoważnione do sprzedaży imprez organizatora.

Reklamacje § 5

1. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym na miejscu a ofertą, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tym Organizatora lub przedstawiciela Organizatora na miejscu. W takim przypadku Organizator ma prawo i obowiązek starać się naprawić wadę chyba, że pociąga to za sobą nieproporcjonalne koszty i utrudnienia dla Organizatora.
2. Uczestnicy imprezy zobowiązują się do pokrycia szkód wyrządzonych przez siebie lub osoby będące pod ich opieką w czasie trwania imprezy i w miejscu ich powstania.

3. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o loty rejsowe liniami WizzAir, Ryanair i innymi liniami regularnymi, odpowiedzialność za terminową ich realizację oraz odwołania ewentualne odwołanie rejsu ponosi przewoźnik. Wszelkie reklamacje dotyczące przelotu należy kierować do linii lotniczej.
4. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w formie pisemnej do 30 dni po zakończeniu imprezy. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest pisemne potwierdzenie jej u rezydenta lub pilota imprezy. Reklamacje niespełniające powyższych wymogów nie będą przyjmowane. Biuro zastrzega sobie 30 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Sądem właściwym dla dochodzenia roszczeń z tytułu świadczeń usług jest Sąd we Wrocławiu.

Realizacja imprezy § 6

1. Organizator przyjmuje odpowiedzialność za sumienną realizację imprezy zgodnie z programem i świadczeniami zawartymi w ofercie. Ma prawo jednak zmienić informacje w swoich katalogach lub broszurach przed zawarciem umowy o imprezę pod warunkiem jasnego poinformowania o tym Klienta. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie informacje umieszczone w katalogach i materiałach promocyjnych obiektów hotelowych.
2. W wyjątkowych przypadkach Organizator imprezy zastrzega sobie prawo do zmiany programu lub zakwaterowania uczestników w hotelach innych niż opisano, lecz o równorzędnym lub wyższym standardzie.
3. Organizator imprezy nie ponosi odpowiedzialności za: opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi lub oczekiwaniami na granicach, zachowanie uczestników imprezy, warunki atmosferyczne w trakcie trwania imprezy odbiegające od normy, hałas związany z usytuowaniem obiektów w pobliżu miejsc rozrywki, itp. lub innych ewentualnych niedogodności, na które Organizator nie ma wpływu.
4. Klient oświadcza, że wyraża zgodę na umieszczenie danych w bazie danych oraz ich przetwarzanie zgodnie z treścią ustawy z d. 29.08.97 o ochronie danych.
5. Klient odpowiedzialny jest za zasięganie informacji u rezydenta imprezy o terminie i godzinie lotu powrotnego, a także wszelkich zmianach związanych z połączeniem lotniczym i godzinami lotów.
6. Uczestnik imprezy odpowiedzialny jest za przechowywanie swoich pieniędzy oraz przedmiotów wartościowych.
7. Uczestnik imprezy odpowiedzialny jest za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem. W przypadku, gdy uczestnik zostanie, ze względu na swoje zachowanie, stan nietrzeźwości lub chorobę usunięty z pokładu samolotu, Organizator nie zwróci Klientowi ceny niewykorzystanych składników imprezy.
8. Na lotnisku obowiązuje samodzielna odprawa, W przypadku nie stawienia się na lotnisku na czas, Klient traci prawo do lotu a Organizator nie ponosi odpowiedzialności za punktualne stawienie się klienta na lotnisku.
9. W przypadku imprez organizowanych w oparciu o loty rejsowe liniami WizzAir lub Ryanair w podstawowej cenie wyjazdu ujęta jest jedna sztuka małego bagażu podręcznego. Klient ma prawo wykupić dodatkowy bagaż poprzez wybranie dodatkowych składników podczas rezerwacji: 1 szt. bagażu rejestrowanego do 32 kg, bagaż sportowy czyli 1 para nart z kijkami lub snowboard w pokrowcu. Buty narciarskie oraz kask muszą zmieścić się w bagażu rejestrowanym.
10. W przypadku imprez z rejsem (rzecznym, morskim, oceanicznym) integralną częścią umowy są ogólne warunki uczestnictwa armatora, którego rejs – świadczone podczas niego usługi - jest podstawą umowy – oferty. Są one wraz z pełnym opisem oferty przedstawiane klientowi przed dokonaniem rezerwacji.
11. Wycieczki fakultatywne są wykupywane dodatkowo na miejscu i realizowane niezależnie od wykonywanej umowy -zgłoszenia.

Postanowienia ogólne § 7

1. Organizator oświadcza, że posiada odpowiednie dokumenty uprawniające do organizowania imprez turystycznych zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 29.08.1997 o usługach turystycznych. Posiada również gwarancję ubezpieczeniową firmy AXA TUIR S.A. nr 04.143.346 ważną od 15.01.2018 do 14.01.2019 r. tytułem:
 - a) pokrycia kosztów powrotu Klienta do kraju w sytuacji gdy Organizator wbrew programowi imprezy nie zapewni tego powrotu,
 - b) wpłat wniesionych przez Klientów w razie nie wykonania przez Organizatora zobowiązań umownych.
2. Klienci wykupujący zorganizowaną imprezę turystyczną zagraniczną (autokarem lub samolotem) w cenie imprezy mają zwarty pakiet ubezpieczeniowy na kwotę gwarancyjną: KL - 15.000 EUR, NNW – 2.000 EUR, BAGAŻ – 200 EUR. Szczegółowe warunki ubezpieczenia zwarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia AXA TUIR S.A. Podróży będącej integralną częścią dokumentacji podróży.
3. Klient wykupując imprezę u organizatora Orlica zgadza się na Ogólne Warunki Ubezpieczenia AXA TUIR S.A. Podróży i zwalnia lekarzy leczących klienta w kraju i za granicą z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej i zezwala na udostępnienie AXA dokumentacji z przebiegu leczenia.
4. Podpisując umowę-zgłoszenie na imprezę turystyczną BP Orlica klient jednocześnie podpisuje się pod niniejszym oświadczeniem: „Oświadczam, że w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, iż zapoznałem/am się z treścią OWU Podróży KONTYMENTY indeks UT/17/06/05 jakie obowiązywać będą po zawarciu przez BP Orlica umowy ubezpieczenia na moją rzecz i na rzecz tych uczestników oraz oświadczam w imieniu własnym i tych uczestników, że akceptuję te warunki ubezpieczenia”.
5. Klienci wykupujący imprezę zagraniczną z własnym dojazdem lub z ewentualną opcją dojazdu (nie zawartą w cenie imprezy) zobowiązują się do wykupienia ubezpieczenia NNW + KL i zapłaty za świadczenia ubezpieczeniowe dodatkowo lub składają oświadczenie o posiadaniu w/w ubezpieczenia. Na imprezy zagraniczne grupowe voucherami oraz polisą ubezpieczeniową dysponuje pilot lub rezydent biura.
6. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Reklamacje dotyczące towarów zaginionych lub uszkodzonych przedmiotów należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zaginięcia przedmiotów w ciągu 21 dni w przedstawicielstwie linii lotniczych.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową znajdują zastosowania ogólne przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy Ustawy z dnia 29.08.1997 o Usługach Turystycznych. Organizator posiada zezwolenie wydane przez Wojewodę Dolnośląskiego NR 706/8/2017 z dnia 08.02.2017, na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych na terenie kraju, krajów europejskich i krajów pozaeuropejskich.