

# Ogólne warunki świadczenia usług przez "Meri-San"

## 1. Warunki uczestnictwa

- 1.1 Biuro Podróży "Meri - San" Tour Operator oświadcza że:
  - jest wpisane w CENTRALNEJ EWIDENCJI ORGANIZATORÓW I POŚREDNIKÓW TURYSTYCZNYCH numer ewidencyjny 02225.
  - posiada ubezpieczenie organizatora turystyki - gwarancja udzielona przez TUIR AXA do umów zawartych od 01.01 do 31.12.2011 numer 00.427.923
- 1.2 Klient, mając zgodnie z niniejszym zgłoszeniem/umową prawo do wszelkich świadczeń za które zapłacił oraz do troskliwej opieki Biura, zobowiązuje się do życzliwej z nim współpracy aby umożliwić mu jak najlepsze zaspokojenie swoich potrzeb w granicach możliwości.
- 1.3 Zamawiający imprezę lub rezerwujący na niej miejsca dla osób fizycznych lub prawnych działa w imieniu i na rzecz tych podmiotów jako ich pełnomocnik, w razie braku stosownego umocowania do ich reprezentowania zamawiający będąc stroną umowy
- 1.4 wobec Biura odpowiada za czyny osób na rzecz których działa, jak za swoje własne.

Warunkiem realizacji świadczeń jest posiadanie vouchera (skierowania) lub wpisanie na listę uczestników w przypadku wyjazdów zbiorowych. Opłacone świadczenia i termin ich realizacji, do których uprawniają w/w dokumenty są ostateczne i nie mogą być przez Klienta zmieniane. Niewykorzystanie którejkolwiek ze świadczeń w ustalonym terminie nie upoważnia Klienta do otrzymania zwrotu części opłaty wniesionej w Biurze. Dotyczy to także przypadków, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wydadzą zezwolenia na wjazd uczestnika do ich kraju z powodów sobie wiadomych.
- 1.5 Zawierając niniejszą umowę Klient deklaruje, że stan jego zdrowia pozwala mu na skorzystanie ze świadczeń będących przedmiotem niniejszej umowy.

Program imprezy ma charakter ramowy i stanowi integralną część umowy z klientem. Kolejność realizacji świadczeń i programu zwiedzania może ulec zmianie. Jeżeli z przyczyn niezależnych od biura nie jest możliwe zrealizowanie świadczenia lub zwiedzenie obiektu przewidzianego programem Biuro zapewnia świadczenie ekwiwalentne lub umożliwia zwiedzenie równie interesującego obiektu.
- 1.7 W cenie świadczenia lub imprezy oferowanej przez Biuro, zawarta jest opłata rezerwacyjna określona w umowie.
- 1.8 Klient zobowiązany jest uiścić należności za imprezę/ świadczenia w terminie ustalonym wspólnie ze sprzedającym nie później jednak niż 35 dni przed ich realizacją. W przeciwnym wypadku uznaje się, że Klient zrezygnował z imprezy/ świadczeń na warunkach punktu 4. Jeżeli cena imprezy/ świadczeń jest określona w dewizach Klient reguluje należności wg kursu sprzedaży pieniędzy z dnia dokonania wpłaty na konto Biura.
- 1.9 Klient, któremu odmówiono wydania wizy ponosi konsekwencje przewidziane w pkt 4.1, Biuro nie zwraca kosztów wizy i pośrednictwa. Jeżeli odmowa wydania wizy nastąpiła w trakcie imprezy, wszelkie konsekwencje prawne i finansowe ponosi klient a zwrot pieniędzy za niewykorzystane świadczenia nie przysługuje.
- 1.10 Klient odpowiada za wszelkie szkody i straty powstałe z jego winy jak też osób nad którymi sprawuje dozór oraz niepełnoletnich będących pod jego opieką. Koszt powiększonych szkód i strat ponosi klient w miejscu ich powstania. Biuro zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie jej realizacji, jeżeli Klient w jakikolwiek sposób utrudnia Biuru sprawną realizację imprezy/ świadczeń. Wszelkie koszty w takiej sytuacji ponosi Klient, a zwrot pieniędzy za niewykorzystane świadczenia nie przysługuje.
- 1.11 Klient ponosi wszelkie konsekwencje świadomego i zamierzonego odłączenia się od wycieczki bez powiadomienia pilota, w tym odpowiedzialność finansową za kary nałożone z tego powodu na przewoźnika lub Biuro oraz za zakłócenie przebiegu imprezy innym klientom.
- 1.12 Nie zgłoszenie się w wyznaczonym czasie i miejscu wyjazdu traktowane jest jako rezygnacja z wyjazdu. W trakcie wyjazdu Klient jest zobowiązany stosować się do wskazań pilota - kierownika grupy oraz rezydenta.

## 2. Odpowiedzialność organizatora

- 2.1 Biuro zwraca dokonaną wpłatę:
  - a/ w całości w przypadku:
    - anulacji imprezy/ świadczeń zgodnie z pkt 3.2a
    - rezygnacji Klienta z imprezy/ świadczeń w ciągu 3 dni po poinformowaniu go przez Biuro o konieczności zmiany warunków umowy.
  - b/ z potrąceniami w przypadku
    - rezygnacji klienta zgodnie pkt 4.1
    - odwołania imprezy zgodnie z pkt 3.2b w którym to przypadku zwrotowi podlegają tylko te kwoty, które Biuro zdoła odzyskać.
- 2.2 Biuro przyjmuje odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy i jakości wchodzących w jej skład świadczeń. W przypadku niezrealizowania z winy organizatora lub jego kontrahenta świadczeń będących przedmiotem umowy lub niezgodnej z umową jakości tych świadczeń Biuro zwróci klientowi stosowną część opłaty za imprezę wliczoną na podstawie wartości utraconego świadczenia i jego stosunku do uiszczony za nie kwoty będącej częścią składową ceny imprezy. Wysokość odszkodowania nie może przekroczyć sumy kwot zapłaconych przez klienta za utracone świadczenia.
- 2.3 W okresie świąt oraz szczególnego nasilenia ruchu turystycznego (np. przedłużone weekendy, przełom IV/V, Sylwester, Nowy Rok) organizator zobowiązuje się pokazać wymienione w programie obiekty lub inne w zamian, zgodnie z zapisem pkt.3 uwag

## 3. Zmiany ceny i odwołanie imprezy

- 3.1 Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany ceny oferowanej imprezy/ świadczeń w przypadku, gdy zmieniają się czynniki kształtujące koszty usługi (np. z powodu zmiany: kursów walut, taryf przewozowych, kosztów paliwa lub opłat urzędowych) nie później jednak niż 20 dni przed terminem realizacji usługi. Wzrost ceny, o ile nie był uwzględniony w ofercie w ściśle podanym zakresie lub inaczej za zgodą Klienta, upoważnia Klienta do rezygnacji z imprezy/ świadczeń i odzyskania całości wpłaconej kwoty. Warunkiem zwrotu pełnej wpłaty jest złożenie przez klienta rezygnacji na piśmie w terminie 3 dni roboczych od daty uzyskania informacji o wzroście ceny.
- 3.2 Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy/ świadczeń:
  - a/ jeśli liczba uczestników imprezy nie osiągnie na 7 dni przed jej rozpoczęciem minimum zakładanego przez Biuro w kalkulacji.
  - b/ jeżeli ich realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna (np. decyzje władz państwowych, działania sił wyższych, klęsk żywiołowych, rozruchów i innych przyczyn mogących zagrozić bezpieczeństwu przebiegowi imprezy) z niezależnych od Biura powodów i okoliczności.

## 4. Warunki rezygnacji

- 4.1 Rezygnacja klienta z imprezy/ świadczeń może nastąpić jedynie w formie pisemnej i pociąga za sobą potrącenia faktycznie przez Biuro poniesionych kosztów nie mniej jednak niż:
  - a/ opłaty rezerwacyjnej która wynosi: 10% przy cenie zamówionej usługi do 1.500,00 zł nie mniej jednak niż 100,00 oraz 5% przy cenie pow. 1.500,00 zł nie mniej jednak niż 150,00 zł, jeśli rezygnacja nastąpiła powyżej 35 dni przed terminem realizacji usługi
  - b/ 30% opłaty zasadniczej, jeśli nastąpiła pomiędzy 35 a 21 dniem przed terminem realizacji usługi
  - c/ 60% opłaty zasadniczej, jeśli nastąpiła pomiędzy 20 a 7 dniem przed terminem realizacji usługi
  - d/ 95% opłaty zasadniczej, jeśli nastąpiła poniżej 7 dni przed terminem realizacji usługi
- 4.2 W przypadku gdy opłata rezerwacyjna będzie mniejsza niż koszty anulacji, Klient przez podpisanie warunków umowy zobowiązuje się uzupełnić wpłatę na żądanie Biura, do wysokości kosztów wynikających z terminu złożenia rezygnacji.
- 4.3 Za datę złożenia rezygnacji przyjmuje się datę jej otrzymania w siedzibie Biura.
- 4.4 W przypadku gdy klient, rezygnując z imprezy/ świadczeń wskaże na swoje miejsce osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i przekaże jej swoje uprawnienia do imprezy/ świadczeń a osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy i dokona stosownej wpłaty, Biuro zwróci klientowi dotychczas wniesione przez niego wpłaty po potrąceniu opłaty rezerwacyjnej. Wskazanie przez klienta innej osoby na swoje miejsce oraz przejście przez nią wynikających z umowy obowiązków musi nastąpić w czasie pozwalającym Biuro / usługodawcy na dokonanie wszelkich związanych z zamianą czynności.
- 4.5 Wszelkie zwroty z tytułu rezygnacji, anulacji jak również wystawienie faktury dla indywidualnego klienta, mogą nastąpić wyłącznie po zwrocie wydanego paragonu fiskalnego. Nie dotyczy przypadków zamówienia świadczeń przez podmioty gospodarcze, urzędy oraz inne instytucje, jak również szkoły i parafie z którymi rozliczenie następuje na podstawie faktur VAT marża i ewentualnie ich korekt.

## 5. Postanowienia ogólne

- 5.1 Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 30 dni od daty zakończenia realizacji umowy. Wszelkie nieprawidłowości w realizacji umowy Klient winien zgłosić niezwłocznie pilotowi grupy w formie pisemnej. W przypadku indywidualnego dojazdu, warunkiem rozpatrzenia reklamacji przez Biuro jest potwierdzenie reklamacji na voucherze. Biuro zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji przy zachowaniu powyższych warunków w ciągu 30 dni od jej otrzymania.
- 5.2 Klientowi przysługuje, przed dokonaniem pierwszej wpłaty, prawo zaproponowania zmiany treści umowy niezależnie od wzorca zawartego w ogólnych warunkach świadczenia usług.
- 5.3 Wszelkie zmiany w powyższej umowie mogą nastąpić wyłącznie w formie pisemnej i za zgodą obu umawiających się stron.
- 5.4 We wszelkich sprawach nie uregulowanych powyższą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.