

WARUNKI UMOWY BIURA PODRÓŻY SUNFLOWERS agency s.r.o.

I. Stosunek umowny

1. Stosunek umowny pomiędzy biurem podróży (zwanego dalej „Biuro”) a nabywcą powstaje z chwilą zawarcia umowy o zorganizowanie wycieczki, potwierdzonej przez Biuro lub inne upoważnione do tego biuro podróży lub agencję turystyczną, które pośredniczy w świadczeniu usług Biura, a także wpłaceniem całej sumy za zamówione usługi. Nabywcą jest osoba, która zawrze z Biurem umowę o zorganizowanie wycieczki lub osoba, która będzie korzystać z usług określonych w umowie, ew. osoba na rzecz której wycieczka została przekazana zgodnie z art. III pkt. 1d).
2. Częścią umowy są wszystkie dokumenty, które nabywca otrzyma od Biura, w szczególności umowa o zorganizowanie wycieczki, voucher i informacje pisemne o wycieczce, pobycie lub zamówionych usługach (zwana dalej „umowa”).
3. Podpisaniem umowy o zorganizowanie wycieczki, nabywca potwierdza, że zapoznał się z treścią umowy i bezwarunkowo z nią się zgadza.
4. Niniejsze warunki umowy biura podróży SUNFLOWERS agency s.r.o. są nieodłączną częścią umowy o zorganizowanie wycieczki.

II. Cena za usługi i warunki płatności

1. Ceną za wycieczkę i inne usługi (dalej „cena wycieczki”), które nabywca zamówił lub które są objęte wycieczką jest cena określona w umowie. Nabywca ma prawo tylko do tych zniżek udzielanych przez Biuro, które obowiązują w dniu zawązania stosunku umownego.
2. Dla udzielenia zniżki dla dzieci, decydujący jest wiek dziecka w ostatni dzień wycieczki lub korzystania z usług. Prawo nabywcy do korzystania ze wszystkich zamówionych usług powstaje z chwilą wpłacenia całkowitej wartości wycieczki oraz spełnienia pozostałych warunków niezbędnych do świadczenia usług, łącznie z warunkami związanymi z operacjami pieniężnymi (opłaty itp.)
3. Biuro ma prawo do otrzymania wpłaty 100% ceny za wszystkie zamówione usługi w terminie podanym w umowie o zorganizowanie wycieczki. W przypadku opłaty za usługi przelewem bankowym, wszystkie opłaty bankowe pokrywa klient, w przeciwnym razie Biuro ma prawo do obciążenia klienta tymi opłatami.
4. Za dzień płatności uważa się dzień, w którym kwota została przypisana na rachunek bankowy Biura lub była ona wpłacona do Biura w gotówce.
5. W przypadku nie zapłacenia pełnej kwoty za zamówione usługi w ustalonym terminie, Biuro ma prawo bez wcześniejszego powiadomienia odstąpić od umowy i odmówić świadczenia zamówionych usług. Tym samym Biuro nie traci prawa do naprawienia szkody i pokrycia straty.
6. Biuro ma prawo do podwyższenia ceny pobytu najpóźniej do 21 dni przed rozpoczęciem pobytu lub na początku świadczenia usług w następujących przypadkach:
 - a.) zwiększenie kosztów transportu, w tym kosztów paliwa, jeżeli wycieczka obejmuje także transport
 - b.) zwiększenie kosztów związanych z transportem, zwłaszcza opłat lotniskowych, drogowych, portowych i in., które są objęte ceną wycieczki lub świadczonych usług,
 - c.) zmiana kursu eura wobec kursu innej waluty – na podstawie której ustalono cenę wycieczki – o wartość ponad 5%
7. W przypadku konieczności zwiększenia ceny z przyczyn określonych w pkt. 6, Biuro wystosuje pisemne powiadomienie, które będzie wysłane nabywcy najpóźniej 21 dni przed rozpoczęciem pobytu lub korzystania z usług, w którym dokładnie określi powód i sposób naliczenia nowej ceny. Nabywca jest obowiązany dopłacić powstałą różnicę niezwłocznie, najpóźniej w terminie podanym w pisemnym powiadomieniu ws. zmiany ceny. W przeciwnym razie Biuro będzie postępować zgodnie z pkt. 5 tego artykułu.

III. Prawa i obowiązki nabywcy

1. Do podstawowych praw należą:
 - a.) Prawo do otrzymania zamówionych i opłaconych usług na odpowiednim poziomie,
 - b.) Prawo do otrzymania rzeczowych informacji dotyczących zamówionych usług, którymi Biuro dysponuje, jak i do zapoznania się ze zmianami, o których Biuro dowiedziało się w późniejszym czasie, ponadto prawo do szczegółowych informacji o wycieczce najpóźniej 7 dni przed jej rozpoczęciem.
 - c.) Prawo do wypowiedzenia umowy kiedykolwiek bez podania przyczyny przed rozpoczęciem korzystania z usług zgodnie z warunkami określonymi w art. V.
 - d.) Prawo do pisemnego powiadomienia Biura, że z wycieczki skorzysta zamiast niego inna osoba podana w tym powiadomieniu, przy czym powiadomienie to może być wystosowane nie później niż 10 dni przed rozpoczęciem wycieczki lub korzystania z usług. Powiadomienie musi zawierać jednoznaczną zgodę nowego nabywcy z zawartą umową, a także oświadczenie, że spełnia wszystkie ustalone warunki uczestnictwa w wycieczce lub warunki korzystania z zamówionych usług. Wraz z dniem doręczenia powiadomienia, osoba w nim wymieniona staje się nabywcą, który nabywa prawa i obowiązki pierwotnego nabywcy, przy czym razem z nim nierozłącznie odpowiada za opłacenie wycieczki i zamówionych usług, jak i pokrycie kosztów, które powstaną w związku ze zmianą nabywcy. W przypadku nie wpłacenia pełnej kwoty za zamówione usługi lub nie pokrycie kosztów związanych ze zmianą nabywcy, obowiązuje art. II pkt. 5. Dotyczy to tylko przypadku, gdy Biuro może zaakceptować zmianę nabywcy, w przeciwnym, razie powiadomi pisemnie o braku możliwości zmiany nabywcy. Biuro stosuje opłatę za zmianę nabywcy w wysokości 7 EUR.

- e.) Prawo do reklamacji w wyniku uchybień zgodnie z art. VI
- f.) Prawo do ochrony danych osobowych znajdujących się w umowie zgodnie z odpowiednimi przepisami prawnymi, przy czym nabywca podpisując tę umowę wyraża jednoznaczną zgodę na ich przetwarzanie wyłącznie na wewnętrzne potrzeby Biura i innych osób, które współpracują z Biurem w celu organizacji świadczenia usług dla nabywcy. Jednocześnie nabywca oświadcza, że jest uprawniony do udzielenia tej zgody także pozostałym osobom podanym w umowie dla których Biuro świadczy usługi.
- g.) Prawo do otrzymania dokumentu o obowiązkowym ubezpieczeniu Biura na wypadek jego bankructwa wraz ze wszystkimi danymi, które określają odpowiednie przepisy prawne, o ile dotyczą one zamówionych usług i nie są zawarte w umowie o zorganizowanie wycieczki.
2. Do podstawowych obowiązków nabywcy należy głównie:
 - a.) Okazać Biuro wszelką pomoc potrzebną do załatwienia formalności, zwłaszcza udzielić pełnych i prawdziwych informacji w celu zawarcia umowy, a także udostępnić pozostałe dokumenty i materiały niezbędne do korzystania z usług. W przypadku nie spełnienia tych obowiązków, nabywca jest obowiązany pokryć wszelkie koszty i szkody, które wynikły dla Biura z powodu podania nie prawdziwych lub nie pełnych danych.
 - b.) Z czasowym wyprzedzeniem zgłosić korzystanie z usług przez osoby nie będące obywatelami Republiki Słowackiej, w przeciwnym razie Biuro nie gwarantuje możliwość korzystania z usług tym osobom. Osoby te same odpowiadają za spełnienie odpowiednich warunków, potrzebnych do korzystania z usług w Republice Słowackiej lub zagranicą.
 - c.) Wnieść pełną opłatę za wszystkie zamówione usługi związane z wycieczką, zgodnie z art. II, a w razie potrzeby okazać dowód wpłaty; w przeciwnym razie Biuro może odstąpić od umowy. Oprócz opłat manipulacyjnych, Biuro ma prawo domagać się pokrycia szkody, która powstała w wyniku zaniedbań nabywcy wobec Biura.
 - d.) W przypadku otrzymania informacji o dodatkowych zmianach dotyczących zamówionych usług, niezwłocznie (ew. w ustalonym terminie) powiadomić pisemnie Biuro o swoich zastrzeżeniach, w przeciwnym razie będzie to oznaczało zgodę nabywcy ze zmianami.
 - e.) Otrzymać od Biura wszystkie dokumenty potrzebne do korzystania z zamówionych i opłaconych usług oraz skontrolować poprawność zamieszczonych tam danych.
 - f.) Podczas korzystania z usług, dokładnie stosować się do zaleceń i wskazań Biura lub jego przedstawicieli, przestrzegać czas i miejsce wyjazdu i na własną odpowiedzialność zoapatrzyc się w porządne dokumenty podróże i in. niezbędne do korzystania z usług (paszport, wiza, dokumenty ubezpieczeniowe, szczepienia itp.)
 - g.) W przypadku pobytów leczniczych, klient obowiązany jest zapoznać się z przeciwwskazaniami dla pobytu w danym uzdrowisku wymienionymi w umowie o zorganizowanie wycieczki. W związku z powyższym Biuro nie odpowiada za ewentualne uszkodzenia na zdrowiu klienta, który zdecydował się skorzystać z pobytu leczniczego.
 - h.) Stosować się do zaleceń przewodników lub przedstawicieli Biura oraz przestrzegać ustalonego programu i przepisów prawnych obowiązujących w danym kraju, miejscu pobytu i obiekcie; w razie ich naruszenia lub w przypadku poważnego nie przestrzegania programu lub naruszenia korzystania z usług, Biuro jest upoważnione do odmowy świadczenia tych usług, tym samym nabywca traci prawo do tych oraz innych nie wykorzystanych usług, jak również prawo do zwrotu wpłaconej kwoty za wycieczkę.
 - i.) Ponośić konsekwencje oraz pokrywać ewentualne szkody, które z własnej winy spowodował podczas korzystania z usług w środku transportu, obiekcie zakwaterowania lub innym miejscu.

IV. Zmiana zamówionych usług

1. Przed rozpoczęciem korzystania z usług:
 - a.) W przypadku nastania okoliczności, które uniemożliwiają Biuro świadczenie usług zgodnie z zawartą umową, Biuro powinno zapewnić ich zmianę (zmiana umowy), łącznie z ceną wycieczki lub je anulować, przy czym jest obowiązane ten fakt zgłosić nabywcy bez zbędnej zwłoki najpóźniej 21 przed datą rozpoczęcia wycieczki.
 - b.) Przy anulowaniu usług Biura, zmianie terminu świadczenia usług z przesunięciem o ponad 48 godzin lub przy znaczącej zmianie programu, trasy, zakwaterowania, rodzaju transportu i ceny zamówionych usług, nabywca ma prawo do odstąpienia od umowy i zwrotu wpłaconej kwoty (lub przekazanie jej jako część zapłaty za inne usługi zamówione w Biurze) i to bez opłat manipulacyjnych – kar umownych; przy czym za znaczącą zmianę nie uważa się: zmianę miejsca i obiektu zakwaterowania jeżeli zakwaterowanie zastępuje jest tej samej lub wyższej kategorii i w podobnym regionie, zmianę kolejności odwiedzanych miejsc, zmianę transportu z powodów losowych, bezpieczeństwa lub innych organizacyjnych, zmianę miejsca przylotu i odlotu w przypadku zapewnienia bezpłatnego transportu z i do planowanego miejsca, zmianę ceny o mniej niż 10%.
 - c.) Jeżeli nabywca nie dostarczy Biuro pisemnego odstąpienia od umowy w ciągu trzech dni od daty nastania zmiany, oznacza to, że zgadza się na te zmiany.
 - d.) W przypadku zamówienia dodatkowych usług przez nabywcę, Biuro pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 3,5 EUR od osoby i usługi.
2. W czasie korzystania z usług:
 - a.) Biuro ma prawo do zmian w programie i świadczonych usługach, jeżeli z

WARUNKI UMOWY BIURA PODRÓŻY
SUNFLOWERS agency s.r.o.

ważnych przyczyn obiektywnych, wyższej konieczności, decyzji organów lub nadzwyczajnych okoliczności, na które Biuro nie ma wpływu ani też nie mogło ich przewidzieć, nie jest możliwa realizacja ustalonego programu i świadczenia usług, przy czym w takim przypadku Biuro powinno:

- zapewnić program zastępczy, a także usługi w zakresie i jakości jak najbardziej odpowiadającym pierwotnie zamówionym usługom. Jednocześnie w przypadku zapewnienia usług na tym samym lub wyższym poziomie (np. zastępcze zakwaterowanie w hotelu o tej samej lub wyższej kategorii, ...) pozostałe wymagania klienta nie będą respektowane albo

- zwrócić nabywcy wpłaconą kwotę za nie udzielone lub nie zrekompensowane usługi, albo

- potrącić kwotę którą zapłacił za zamówione usługi, a które nie były świadczone w pełnym zakresie.

b.) Biuro nie ponosi odpowiedzialności za następstwa w wyniku zmiany usług lub programu z przyczyn określonych w poprzednim punkcie, a ponadto w wyniku opóźnienia środka transportu, awarii technicznych, pogody, sytuacji na drogach, strajku itp.

V. Odstąpienie od umowy przez nabywcę i opłaty manipulacyjne (kary umowne)

1. Nabywca ma prawo w formie pisemnej odstąpić od umowy przed rozpoczęciem korzystania z usług; taka rezygnacja jest ważna wraz z dniem jego doręczenia do Biura. W przypadku odstąpienia od umowy, nabywca jest obowiązany zapłacić Biuru następujące kary umowne (podane sumy dotyczą 1 osoby bez względu na wiek):

a.) 32 - 29 dni 15% z ceny pobytu

b.) 28 - 15 dni 30% z ceny pobytu

c.) 14 - 7 dni 50% z ceny pobytu

d.) 6 - 0 dni 100% z ceny pobytu

2. W przypadku rezygnacji jednej osoby z zakwaterowania w pokoju dwuosobowym, druga osoba musi dopłacić za pokój jednoosobowy, podobnie jest w przypadku zakwaterowania, którego cena została ustalona dla określonej liczby osób. Przy ustalaniu liczby dni w celu określenia wysokości kary umownej, wlicza się także dzień powiadomienia Biura o odstąpieniu od umowy.

3. Jeżeli nabywca z jakiegokolwiek powodu nie skorzysta z usług świadczonych bez uchybień, nie wykorzysta ich w całości lub częściowo, nie ma prawa do zwrotu części ceny wycieczki za niewykorzystane usługi.

4. Jeżeli nabywca wystąpi o zmianę terminu lub zakwaterowania na inne, to w przypadku możliwości dokonania takiej zmiany przez Biuro, będą obowiązujące te same zasady jak przy anulowaniu pierwotnego zamówienia i zgłoszeniu nowego, przy czym jeżeli nie ustalono inaczej, obowiązują warunki anulowania.

5. W przypadku anulowania pobytu sponsorowanego, który nie jest wiązany konkretnym terminem przyjazdu i wyjazdu klienta, Biuro pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 10% wartości pobytu sponsorowanego.

6. W przypadku gdy biuro podróży zwraca klientowi część pieniędzy, biuro podróży nie odpowiada za powstałe różnice kursowe.

VI. Postępowanie reklamacyjne i odpowiedzialność za szkody

1. Jeżeli zakres i jakość świadczonych usług jest obiektywnie na niższym poziomie niż to zostało ustalone, nabywca ma prawo do reklamacji i anulowania wadliwej usługi. Z tego prawa nabywca powinien skorzystać niezwłocznie i zgłosić usługodawcy lub przedstawicielowi Biura w celu przygotowania pisemnego protokołu. Jeżeli tego nabywca nie uczyni i zgłosi reklamację aż po zakończeniu pobytu lub skorzystaniu z usług, prawo do reklamacji zanika.

2. Jeżeli Biuro nie zapewni w sposób właściwy i niezwłoczny naprawy reklamowanych usług, nabywca może skorzystać ze swego prawa zaraz po powrocie, jednak nie później niż 1 miesiąca od zakończenia korzystania z usług, a w przypadku gdy z usług w ogóle nie korzystał – od dnia kiedy miał zakończyć korzystanie z usług zgodnie z umową, przy czym do pisma reklamacyjnego dołączy także protokół sporządzony zgodnie z poprzednim punktem (1). W tym przypadku nabywca ma prawo do potrącenia kwoty którą zapłacił za zamówione usługi, która odpowiada różnicy między wartością zamówionych usług a wykorzystanymi usługami.

3. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z naruszenia jego obowiązków podczas świadczenia usług lub odstąpienia od umowy, jeżeli szkoda nie wynika z jego przyczyny lub działania jej partnerów handlowych, lecz ze strony nabywcy lub osoby trzeciej, która nie ma związku ze świadczonymi usługami lub wydarzeniem, któremu nie można było zapobiec nawet przy dołożeniu wszelkich starań, ew. w wyniku okoliczności nadzwyczajnych i nieprzewidywalnych.

4. Podczas postępowania reklamacyjnego, nabywca jest obowiązany okazać Biuru wszelką pomoc w celu jak najlepszego naprawienia uchybień i zapobieżenia ich w przyszłości.

5. Biuro nie odpowiada za poziom usług, które nabywca zamówił u osób trzecich. Wysokość rekompensaty szkody, jaki i inne roszczenia związane z transportem lotniczym wchodzącym w skład świadczonych usług (strata, uszkodzenie, opóźnione dostarczenie bagażu, opóźnienie lotu, zmiana terminu lotu itp.) będzie rozpatrywana wg właściwych przepisów obowiązujących dla transportu lotniczego, dlatego roszczenia nabywcy wobec Biura związane z transportem lotniczym są bezprzedmiotowe.

VII. Ubezpieczenie na wypadek bankructwa Biura

1. Biuro spełnia wszelkie warunki wynikające z obowiązkowego ubezpieczenia wycieczek na wypadek upadłości Biura zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na tej podstawie nabywcy mogą być zaoferowane środki zastępcze (transport na teren Republiki Słowackiej wraz z niezbędnym zakwaterowaniem i wyżywieniem do czasu wyjazdu do 24 godzin od momentu pisemnego powiadomienia o wydarzeniu, zwrot kwoty za niewykorzystane usługi) w przypadku:

- braku transportu z miejsca pobytu zagranicą do Republiki Słowackiej, jeżeli transport wchodzi w skład zamówionych i opłaconych usług,

- braku zwrotu wpłaconej kwoty za zamówione usługi jeżeli usługi nie były udzielone w całości lub częściowo.

- braku zwrotu różnicy wynikającej z wartości kwoty wpłaconej za usługi i wartości wykorzystanych usług, jeżeli usługi były udzielone nabywcy tylko częściowo

2. Powyższe warunki Biura wchodzą w życie z dniem 16.12.2008. Wszelkie informacje zamieszczone w ulotkach lub w środkach masowej komunikacji, łącznie z internetem, katalogami, jak i zawarte tu postanowienia są aktualne z dniem ich przygotowania do druku i są zgodne ze stanem prawnym w dniu ich wydania.