

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU) W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO USŁUG TURYSTYCZNYCH AGAVE AGNIESZKA CIELESTA

## 1. ZASADY OGÓLNE

1.1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych AGAVE, zwane dalej Organizatorem, określają udział w nich Klienta, zwanego dalej Uczestnikiem, i stanowią integralną część Umowy - Zgłoszenia.

1.2. Umowa - Zgłoszenie, zwana dalej Umową, zawarta pomiędzy Organizatorem a Uczestnikiem, zawierana jest na podstawie Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn.: Dz. U. 2016 poz. 187 ze zm.) i Kodeksu cywilnego.

1.3. Prawa i obowiązki Uczestnika określone w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa (OWU) w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych AGAVE opracowane zostały w oparciu o art. 385(1)k.c. oraz Ustawę z dnia 24.11.2017 r. o usługach turystycznych.

## 2. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Zawarcie umowy następuje poprzez wypełnienie i podpisanie Umowy - Zgłoszenia udziału w Imprezie Turystycznej, zwanej dalej Imprezą, po wcześniejszym zapoznaniu się Uczestnika z Programem Imprezy, niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, Warunkami Ubezpieczenia, potwierdzeniem posiadania przez Organizatora Gwarancji Ubezpieczeniowej, które stanowią integralną część umowy.

2.2. Zawarcie pomiędzy Uczestnikiem a Organizatorem umowy o udział w imprezie następuje w momencie podpisania Umowy i dokonania płatności zgodnie z warunkami płatności określonymi w pkt. 3.2.

2.3. Uczestnik podpisując Umowę z Organizatorem potwierdza, że zapoznał się z Programem Imprezy, Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, Warunkami Ubezpieczenia oraz potwierdzeniem posiadania Gwarancji Ubezpieczeniowej i akceptuje je.

2.4. Każdy Uczestnik podpisuje Umowę osobiście lub na rzecz osób wskazanych w Umowie. W takim wypadku Uczestnik podpisujący umowę odpowiada za przekazanie pozostałym uczestnikom informacji otrzymanych od Organizatora.

2.5. Zawarcie umowy na rzecz osoby niepełnoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów. W przypadku osoby niepełnoletniej Umowę podpisuje jej przedstawiciel prawny.

2.6. Zamówienie zbiorowe (grupowe) podpisują osoby do tego upoważnione.

2.7. Strony mogą ustalić w umowie pisemnej swoje prawa i obowiązki odmienne niż przewidują to niniejsze Warunki z tym zastrzeżeniem, że w sprawach nieunormowanych w Umowie kolejno zastosowanie będą miały niniejsze Warunki, przepisy Kodeksu Cywilnego, o ile przepisy Ustawy o usługach turystycznych nie stanowią inaczej.

## 3. WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi określonymi przez Organizatora i obejmują podatek od towarów i usług.

3.2. W dniu podpisania Umowy Uczestnik wpłaca zaliczkę w wysokości 30% wartości Imprezy, a pozostałą wartość Imprezy nie później niż do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, chyba że strony uzgodnią odrębne warunki płatności w Umowie. W przypadku zgłoszenia w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy należy jednorazowo wpłacić pełną wartość Imprezy.

3.3. Wpłaty określone w pkt. 3.2. są warunkiem zawarcia Umowy. Brak wpłaty kwoty należnej Organizatorowi w wyżej określonych terminach stanowi podstawę rozwiązania umowy i wiąże się z prawem potrącenia kosztów do wysokości określonej w pkt. 10.7 Warunków oraz wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nie wykonania Umowy przez Organizatora i kontrahentów działających w na rzecz Organizatora.

3.4. W przypadku wpłat dokonywanych na rachunek bankowy Organizatora, datą płatności jest data księgowania przelewu.

3.5. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, ewentualnych szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy.

3.6. Cena specjalnych atrakcji hotelowych takich jak wstęp na korty tenisowe, squasha, pole do gry w mini-golfa, do sauny, jacuzzi itp., zwykle nie są objęte ceną Imprezy. Ponadto niektóre hotele pobierają dodatkowe opłaty za wynajem leżaków, parasoli i tym podobne usługi.

3.7. Cena Imprezy nie zawiera połączeń antenowych. Połączenie antenowe to transfer pomiędzy wskazanym miejscem w Polsce a głównym miastem wyjazdu autokaru do miejsca docelowego podróży. Jest to dodatkowo płatna usługa realizowana przy minimum 4 osobach.

## 4. ZMIANA ISTOTNYCH WARUNKÓW UMOWY. ODWOŁANIE IMPREZY

4.1. Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Uczestnika. W takiej sytuacji Uczestnik powinien niezwłocznie pisemnie poinformować Organizatora

czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od Umowy ze zwrotem wszelkim wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar.

4.2. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania Imprezy z przyczyn od niego niezależnych (np. decyzja władz krajów objętych programem Imprezy, siła wyższa, brak wymaganego minimum Uczestników).

4.3. Realizacja Imprezy uzależniona jest od liczby uczestników. W przypadku gdy wymagana minimalna liczba zgłoszeń dla danej Imprezy nie zostanie osiągnięta, Organizator najpóźniej w terminie 14 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy powiadomi na piśmie Uczestnika o odwołaniu Imprezy oraz wskaże alternatywną propozycję wyjazdu lub zaproponuje całkowity zwrot wartości Imprezy.

4.4. Jeżeli Uczestnik, zgodnie z pkt 4.1, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator, zgodnie z pkt 4.2, odwołuje Imprezę z przyczyn niezależnych od Uczestnika, Uczestnik ma prawo według swojego wyboru:

- uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej o tym samym albo wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie,

- żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

4.5. Uczestnik w przypadku przyjęcia zaproponowanej zmiany Umowy zobowiązany jest uiścić opłaty z tym związane w terminie uzgodnionym z Organizatorem.

4.6. Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny Imprezy w wypadku udokumentowanego:

- wzrostu kursów walut stanowiących podstawę obliczania ceny,

- wzrostu kosztów transportu,

- wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe, przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; mających wpływ na podwyższenie ceny.

W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona.

4.7. O sytuacji, o której mowa w pkt 4.6 Organizator niezwłocznie powiadomi Uczestnika.

4.8. Do uprawnień i obowiązków stron, w przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w pkt 4.6, stosuje się postanowienia pkt 4.1.

## 5. PRAWA UCZESTNIKA

5.1. Uczestnik ma prawo do świadczeń gwarantowanych w Umowie. Umowa określać będzie cenę imprezy, datę rozpoczęcia i zakończenia imprezy, miejsce pobytu lub trasy imprezy, rodzaj zakwaterowania, rodzaj środka transportu, liczbę posiłków, sumę ubezpieczenia.

5.2. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z pomocy i opieki pilota lub rezydenta Organizatora, zwanych dalej Przedstawicielem Organizatora, w zakresie określonym w świadczeniach wykupionej Imprezy.

5.3. Uczestnik uprawniony jest do zgłaszania Przedstawicielowi Organizatora wszelkich uwag i sugestii dotyczących realizacji Imprezy, z tym zastrzeżeniem, iż Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność za spowodowane takimi działaniami Uczestników modyfikacje programów Imprez a niezgodności z ofertą.

## 6. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

6.1. Od chwili rozpoczęcia Imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wszelkich wskazań i zaleceń Przedstawiciela Organizatora umożliwiających realizację programu Imprezy.

6.2. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania stosownych i ważnych dokumentów podróży upoważniających go do przekroczenia granic Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego (dowodu osobistego lub paszportu zgodnie z przepisami danego kraju oraz gdy wymagają tego przepisy także wiz turystycznych), a także do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w tych krajach. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub odmowę wydania paszportu lub wizy oraz odmowę prawa wjazdu do danego kraju wynikające z działań uprawnionych organów lub służb.

6.3. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania, pobytu oraz przejazdu.

6.4. Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora za wyrządzone szkody podczas podróży i pobytu.

6.5. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego bezpieczeństwu lub interesom innych Uczestników Organizator ma prawo rozwiązać umowę lub odstąpić od niej w trybie natychmiastowym bez ponoszenia konsekwencji finansowych. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do kraju w powyżej opisanej sytuacji ponosi Uczestnik.

## 7. UBEZPIECZENIA

7.1. Uczestnicy imprez grupowych są ubezpieczeni w towarzystwie ubezpieczeniowym AXA Polska S.A. z siedzibą: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia każdy Uczestnik ma obowiązek zapoznać się przed podpisaniem Umowy.

7.2. W cenie Imprezy zagranicznej zawarte jest ubezpieczenie NNW, KL oraz bagażu podróznego, których suma i zakres określona jest w programie Imprezy. Uczestnik posiada możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia obejmującego koszty rezygnacji z udziału w Imprezie (maksymalnie do 5 dni od daty podpisania Umowy lub tego samego dnia jeśli w dniu podpisania Umowy do rozpoczęcia Imprezy pozostało mniej niż 30 dni) oraz ubezpieczenia od następstw chorób przewlekłych i nowotworowych, uprawiania sportów wysokiego ryzyka i sportów ekstremalnych czy ubezpieczenie sprzętu sportowego.

7.3. Zawierając Umowę Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie.

## 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

8.1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
- siłą wyższą.

8.2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w stosunku do Uczestnika ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści, a warunkiem uzyskania odszkodowania jest udokumentowanie szkody w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania Imprezy do dwukrotności ceny Imprezy względem każdego Uczestnika, z wyłączeniem szkód na osobie. Organizator nie odpowiada za szkody moralne.

8.3. Nie stanowi nienależyte wykonanie Umowy zmiana kolejności realizacji poszczególnych punktów programu imprezy.

8.4. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany warunków Umowy z przyczyn od niego niezależnych. Jeżeli Uczestnik zawiadomiony o powyższych zmianach nie zgłosi pisemnej rezygnacji w ciągu trzech dni od daty otrzymania zawiadomienia, przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki Umowy.

8.5. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy z przyczyn od siebie niezależnych zgodnie z pkt 4.2. (decyzja władz krajów objętych programem Imprezy, zgłoszenie się mniejszej liczby uczestników niż wymagana liczba minimalna, siła wyższa etc.), a Organizator powiadomił o tym Uczestnika na piśmie) bez ponoszenia kosztów. Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie.

8.6. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestnika rezygnującego z Imprezy w czasie jej trwania, z przyczyn leżących po stronie Uczestnika niezawinionych przez Organizatora.

8.7. Organizator wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym sumy gwarantowane polisą ubezpieczeniową.

8.8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w programie zaistniałe wskutek przyczyn od niego niezależnych.

## 9. REKLAMACJE

9.1. W przypadku wadliwego wykonywania Umowy przez Organizatora, Uczestnikowi przysługuje prawo do reklamacji.

9.2. Wszelkie reklamacje związane z wadliwym wykonaniem Umowy w trakcie trwania Imprezy Uczestnik zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie Przedstawicielowi Organizatora, który jest uprawniony do usunięcia przyczyny reklamacji na miejscu lub wykonania świadczeń zastępczych. W przeciwnym wypadku należy uzyskać pisemne potwierdzenie Przedstawiciela o zgłaszanej reklamacji i tak potwierdzoną reklamację przesłać do 7 dni od zakończenia imprezy do Organizatora.

9.3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Przedstawiciela Organizatora nie jest jednoznaczne z potwierdzeniem zaistniałych okoliczności reklamacyjnych.

9.4. Organizator zobowiązany jest do rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji do 30 dni od daty jej otrzymania. Datą decydującą jest data wpływu reklamacji do siedziby Organizatora. Skargi grupowe nie będą traktowane jako reklamacje i będą traktowane jako nieważne.

## 10. Odstąpienie Uczestnika od Umowy

10.1. Uczestnik ma prawo odstąpienia od Umowy i udziału w Imprezie.

10.2. Odstąpienie Uczestnika od Umowy może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia i musi zawierać datę jego złożenia w siedzibie Organizatora lub biurze pośrednika sprzedającego Imprezę na rzecz Organizatora. Za datę odstąpienia przyjmuje się dzień wpływu pisemnego

oświadczenia do siedziby Organizatora bądź wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w pkt. 4.2. lub pkt. 8.4.

10.3. Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty jeżeli odstąpienie od Umowy lub niemożność udziału w Imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie Organizatora. Należą do nich:

- zmiana istotnych warunków Umowy,
- odwołanie Imprezy przez Organizatora.

Zwrotu wpłaty w powyższych przypadkach dokonuje Organizator natychmiastowo, nie później niż do 7 dni od daty odstąpienia Uczestnika od Umowy, a od zwracanych kwot odsetki nie przysługują.

10.4. W wypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy i udziału w Imprezie z przyczyn leżących po jego stronie, Organizatorowi przysługuje zwrot poniesionych przez niego na poczet udziału Uczestnika w Imprezie i udokumentowanych kosztów, natomiast Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej na poczet Imprezy kwoty pomniejszonej o powyższe poniesione przez Organizatora koszty.

10.5. Wysokość kosztów poniesionych przez Organizatora i kwoty do zwrotu dla Uczestnika w związku z jego odstąpieniem od udziału w Imprezie zostanie ustalona indywidualnie po zakończeniu Imprezy.

10.6. Organizatorowi przysługuje zwrot poniesionych przez niego na poczet udziału Uczestnika w Imprezie i udokumentowanych kosztów w przypadku rezygnacji Uczestnika z udziału w Imprezie z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora takich jak:

- odstąpienie Uczestnika od Umowy i tym samym udziału w Imprezie,
- nieposiadanie przez Uczestnika ważnych dokumentów do przekroczenia granicy, o których mowa w pkt. 6.2,
- niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w Umowie terminów płatności,
- nieprzybycie Uczestnika na miejsce zbiórki o ustalonym czasie (w przypadku wyjazdów grupowych) lub do kontrahenta w miejscu pobytu (dojazd własny),
- choroba Uczestnika lub inne zdarzenia losowe uniemożliwiające udział w Imprezie,
- odmowa wydania Uczestnikowi wizy w sytuacjach gdy jest ona wymagana lub brak wymaganych szczepień ochronnych,
- niemożliwienie Uczestnikowi przekroczenia granicy przez służby graniczne.

10.7. Organizator podaje informacyjnie, że historycznie ukształtowane koszty ponoszone przez Organizatora, w przypadku odstąpienia przez Uczestnika od Umowy i udziału w Imprezie wynoszą przeciętnie:

- do 10% przy odstąpieniu w terminie powyżej 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- do 25% ceny Imprezy przy odstąpieniu pomiędzy 44 a 31 dniem włącznie przed rozpoczęciem Imprezy,
- do 50% ceny Imprezy przy odstąpieniu pomiędzy 30 a 15 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy
- do 80% ceny Imprezy przy odstąpieniu pomiędzy 14 dnia a 8 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy
- do 90% ceny Imprezy przy odstąpieniu późniejszym niż 8 dni przed rozpoczęciem Imprezy lub w przypadku niestawienia się w miejscu zbiórki i wyjazdu o ustalonej i podanej przez Organizatora godzinie.

## 11. PRZENIESIENIE UPRAWIEŃ NA OSOBĘ TRZECIĄ

11.1. Uczestnik ma prawo przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie uprawnienia przysługujące mu z tytułu Umowy, jeżeli jednocześnie osoba ta przyjmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki.

11.2. Przeniesienie uprawnień i przyjęcie obowiązków, o którym mowa w pkt 11.1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Uczestnik zawiadomi go o tym nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy autokarowej lub 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy lotniczej. W przypadku przeniesienia uprawnień na osobę trzecią Organizator może pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości równej kosztom poniesionym przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy.

11.3. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika, dotychczasowy Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

11.4. Za osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie uważa się w szczególności osobę spełniającą szczególne wymagania stawiane Uczestnikom danej Imprezy.

## 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

12.1. W przypadku sprzedaży agencyjnej Uczestnika obowiązują Ogólne Warunki Uczestnictwa bezpośredniego Organizatora Imprezy.

12.2. W sprawach nieuregulowanych treścią niniejszych Warunków zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia 24.11.2017 r. o Imprezach Turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2016 poz. 187 ze zm).

12.3. Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy Sąd.

