

# 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 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.

## 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. Umowa może zostać również zawarta na rzecz Uczestnika przez przedstawiciela w ramach umowy grupowej. Do umów grupowych zastosowanie mają postanowienia niniejszych OWU, z zastrzeżeniem że w przypadku rozbieżności pomiędzy OWU i umową grupową pierwszeństwo mają zapisy umowy grupowej.

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. Umowę grupową 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 imprezach 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 zaliczki lub pełnej wartości umowy 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 może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 30 osób, a Organizator powiadomił Uczestnika o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej nie później niż na:

a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,

b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,

c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,

4.2. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4.3. Organizator zastrzega sobie prawo jednostronnego dokonania nieznacznych zmian warunków umowy. O każdej zmianie warunków umowy Organizator niezwłocznie powiadomi Uczestnika.

4.4. 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.

4.5. Jeżeli Uczestnik, zgodnie z pkt 4.4, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator, zgodnie z pkt 4.1 i 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.

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

## 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 trasę 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. **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 naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego bezpieczeństwu lub interesom innych Uczestników Organizator ma prawo rozwiązać umowę lub odstąpić od niej w trybie

## **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 OWU 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 ma 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**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

8.2. Organizator ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do trzykrotności całkowitej ceny imprezy względem każdego Uczestnika. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

8.3. Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

c) Uczestnikowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych jeżeli zostały zapewnione.

8.4. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia powyższego nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

8.5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

## **9. REKLAMACJE**

1. Uczestnik ma obowiązek poinformować Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usług turystycznych objętych imprezą turystyczną.

9.2. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi (reklamacje) związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.

9.3. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Uczestnik może wnieść odwołanie do Organizatora lub skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr

524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

## **10. ODSTĄPIENIE UCZESTNIKA OD UMOWY**

10.1. Uczestnik może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Uczestnik może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora. Wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Uczestnika Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy.

10.2. Organizator podaje informacyjnie, że historycznie ukształtowane koszty ponoszone przez Organizatora, w przypadku odstąpienia przez Uczestnika od Umowy i udziału w Imprezie uzależnione są każdorazowo od kosztów jakie poniósł do momentu odstąpienia przez Uczestnika od Umowy Organizator i wynoszą przeciętnie:

-do 25% przy odstąpieniu w terminie powyżej 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy,

-do 35% 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 95% 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.

10.3. Uczestnik może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz do miejsca docelowego. Uczestnik może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

## **11. PRZENIESIENIE UPRAWNIEN NA OSOBĘ TRZECIĄ**

11.1. Uczestnik może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

11.2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 11.1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Uczestnik zawiadomi go o tym w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

11.3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 11.1, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Uczestnikowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy.

11.4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany osoby uczestniczącej w imprezie turystycznej Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## **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. 2017 poz. 2361 ze zm).