

# Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży HISPANIOLA Sp. z o.o. (zwane dalej biurem HISPANIOLA) ważne od dnia 01.10.2008

## I. Zawarcie Umowy

1. Prawa i obowiązki Uczestników imprez turystycznych (dalej zwanych Uczestnikami lub zamiennie Klientami) określają indywidualne „Umowy o świadczenie usług turystycznych” (zwane dalej Umowami) oraz wydane na podstawie dyspozycji art. 384 § 1 k.c. niniejsze „Ogólne warunki uczestnictwa...”. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez biuro Hispaniola następuje z chwilą podpisania druku Umowy przez przedstawiciela biura podróży sprzedającego imprezę i Uczestnika imprezy oraz wpłacenia przez Uczestnika imprezy zaliczki określonej w pkt. I.5
2. Niniejsze Warunki uczestnictwa oraz ramowy program imprezy turystycznej zawarty w ofercie biura Hispaniola stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez biuro Hispaniola, zwanej dalej imprezą. Oferta określa cenę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program zwiedzania (w przypadku imprez objazdowych).
3. Katalogi, foldery, broszury, strona internetowa [www.BulgariaOnline.pl](http://www.BulgariaOnline.pl) i inne materiały informacyjne lub reklamy biura Hispaniola lub Agenta nie stanowią elementu Umowy lecz stanowią wyłącznie zaproszenie do rokowań w sprawie zawarcia Umowy, chyba, że co innego wyraźnie wynika z ich treści.
4. Stronami umowy są biuro Hispaniola oraz Uczestnik imprezy. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłaszająca udział w imprezie i podpisująca druk Umowy oraz inne osoby wpisane w Umowie przez osobę zgłaszającą. Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej dokonane przez osobę niepełnoletnią winno być potwierdzone przez jej prawnego opiekuna. Umowa o świadczenie usług turystycznych wchodzi w życie z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez biuro Hispaniola.
5. Równocześnie z podpisaniem przez Uczestnika druku Umowy, lub w przypadku rezerwacji pisemnych i telefonicznych w ciągu 24 godzin, Uczestnik zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości minimum 30% ceny imprezy lub rezerwowanego obiektu. Uczestnik zobowiązany jest do uzupełnienia wpłaty do pełnej ceny imprezy najpóźniej na 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Cena imprezy jest wyrażona w PLN lub jest równowartością kwoty podanej w USD lub EUR według kursu sprzedaży banku komercyjnego, z którego usług korzysta biuro Hispaniola, obowiązującego w dniu dokonania pełnej wpłaty albo dopłaty do pełnej ceny imprezy.
6. W przypadku podpisania Umowy w terminie 30 dni i krótszym, przed rozpoczęciem imprezy Uczestnik zobowiązany jest do dokonania pełnej wpłaty za imprezę.
7. Biuro Hispaniola po otrzymaniu podpisanej przez Uczestnika Umowy zastrzega sobie prawo potwierdzenia, zmiany lub anulowania rezerwacji (odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wpłaconych kwot, ale bez odszkodowania) w terminie dwóch następujących dni roboczych, co wynika z konieczności potwierdzenia niektórych zamówionych świadczeń przez kontrahentów.
8. Po sprzedaniu wszystkich miejsc w danej imprezie biuro Hispaniola może przyjmować dalsze zgłoszenia zainteresowanych Uczestników na listę rezerwową. Udział tych osób w imprezie może nastąpić tylko w przypadku potwierdzenia rezerwacji przez biuro Hispaniola. Warunkiem przyjęcia na listę rezerwową jest wpłata zaliczki określonej w pkt. I.5. Uczestnik wpisany na listę rezerwową winien uzupełnić wpłatę w ciągu 2 dni od otrzymania z biura podróży sprzedającego imprezę lub od biura Hispaniola pisemnego zawiadomienia o przeniesieniu na listę stałą.
9. Niedokonanej w ustalonym terminie wpłat należności za imprezę stanowi rezygnację z imprezy przez Uczestnika z przyczyn nie leżących po stronie biura Hispaniola.

10. Biuro Hispaniola przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielenia Uczestnikowi informacji o przepisach paszportowych i wizowych, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach. Przy zawieraniu umowy biuro Hispaniola określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura Hispaniola. W przypadku kolonii i obozów dla dzieci i młodzieży Uczestnik zobowiązany jest złożyć w biurze sprzedającym mu imprezę wypełnioną i podpisaną „kartę kwalifikacyjną uczestnika kolonii/obozu”. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie biura Hispaniola.

11. Uczestnik jest zobowiązany poinformować biuro Hispaniola o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu. Informacje winny być przekazane niezwłocznie do biura Hispaniola najpóźniej na 7 dni przed wyjazdem. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności biuro Hispaniola nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wynikłe, co może być równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie biura Hispaniola.

12. Biuro Hispaniola zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy, najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, w przypadku wzrostu kosztów transportu, podatków, opłat lotniskowych lub wzrostu kursu walut. W przypadku gdy podwyżka przekroczy 15% imprezy Uczestnik jest uprawniony, w terminie 3 dni od daty zawiadomienia, do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów określonych w pkt. II.4.

13. Biuro Hispaniola zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, względnie świadczeń jeżeli ich realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od biura Hispaniola powodów i okoliczności (decyzje władz państwowych, zamieszki, strajki, działania siły wyższej itp.). W przypadku odwołania imprezy Uczestnik może żądać wpisania go na listę uczestników innej imprezy lub zwrotu pełnej wpłaty. W przypadku wybrania przez Klienta imprezy o niższej cenie biuro Hispaniola dokonuje zwrotu różnicy cen, w przypadku wybrania imprezy o wyższej cenie Klient dopłaca różnicę pomiędzy cenami. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie.

14. W przypadku, gdy w imprezie turystycznej wykupione zostało mniej niż 80% przewidywanej ilości miejsc, biuro Hispaniola zastrzega sobie prawo odwołania na piśmie imprezy najpóźniej na 7 dni przed datą jej rozpoczęcia. Uczestnikowi przysługuje uprawnienia określone w pkt. I.13. Uczestnikowi nie przysługuje natomiast odszkodowanie.

15. Biuro Hispaniola zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotu na krótko przed odlotem. W takim przypadku biuro Hispaniola zorganizuje transport zastępczy lub pokryje jego koszty do wysokości ceny biletu kolejowego klasy drugiej, do lub z wcześniej przewidzianego portu lotniczego.

16. Ceny imprez nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych podczas pobytu za granicą, jak wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe itp.

17. W przypadku wykupienia przez biuro Hispaniola imprezy organizowanej przez innego organizatora obowiązują warunki uczestnictwa odpowiednie dla danego organizatora, doreczone Uczestnikowi, które stanowią załącznik do Umowy.

## II. Rezygnacja z imprezy

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie bez podania przyczyn, składając oświadczenie w formie pisemnej najpóźniej w

dnia rozpoczęcia imprezy. Za osobę niepełnoletnią rezygnację składają jej ustawowi przedstawiciele. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dniu, w którym Uczestnik nie wykona czynności określonej umową takiej jak na przykład uzupełnienie wpłaty do pełnej ceny imprezy, dostarczenie wymaganych dokumentów, potwierdzenie udziału w imprezie po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie istotnych warunków umowy lub dzień rozpoczęcia imprezy, jeżeli Uczestnik nie weźmie w niej udziału.

2. O wszelkich zmianach programu imprezy biuro Hispaniola ma obowiązek powiadomić Uczestników niezwłocznie po ich zaistnieniu. Uczestnik może zrezygnować z imprezy przed jej rozpoczęciem ze względu na zmianę istotnych warunków umowy, a w szczególności takich jak: zmiana ceny o ponad 10%, terminu (zmiana o ponad 24 godziny), kategorii zakwaterowania, środka transportu. Rezygnacja bądź akceptacja zmiany warunków powinna nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie. Wymagana jest wyraźna akceptacja nowych, istotnych warunków umowy przez Uczestnika w formie pisemnej. W przypadku braku informacji o akceptacji w terminie wskazanym biuro Hispaniola traktować będzie to jako rezygnację z imprezy. W przypadku rezygnacji zgłoszonej w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie, Uczestnik może żądać wpisania go na listę uczestników innej imprezy lub zwrotu wszystkich wniesionych wpłat na zasadach określonych w pkt. II.3. W przypadku wybrania przez Klienta imprezy o niższej cenie biuro Hispaniola dokonuje zwrotu różnicy cen.

3. W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn wyszczególnionych w pkt. II.2. Uczestnikowi przysługuje bezzwłocznie, a nie później niż w terminie 7 dni od dnia rezygnacji, zwrot pełnej wpłaty oraz udokumentowanych kosztów poniesionych przez niego w związku z przybyciem na określone w programie miejsce zbiórki, jeżeli przedtem o zmianie nie został poinformowany. Jeżeli powodem rezygnacji jest jedynie zmiana godzin przelotu/przejazdu lub zmiana trasy spowodowana zmianą rozkładu lotów/przejazdów lub zmiana przewoźnika czy typu samolotu, to Uczestnik może uzyskać zwrot dokonanych wpłat tylko na zasadach określonych w pkt. II.4.

4. W przypadkach rezygnacji przez Uczestnika z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie biura Hispaniola, w tym m.in. z powodu:

- 1) odmowy wydania paszportu lub wize, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport lub wiza, ew. zaświadczenie o szczepieniach itp.),
- 2) niedotrzymania przez Uczestnika określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów,
- 3) nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu)
- 4) nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota/rezydentanta lub innego przedstawiciela biura Hispaniola wskazanego w programie lub vouchere,
- 5) choroby lub innych wypadków losowych,
- 6) uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne,

Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia poniesionych przez biuro Hispaniola wydatków związanych z jego uczestnictwem w imprezie, których zryczałtowana wysokość, ustalona w oparciu o standardowe koszty organizacji imprezy, zależy od terminu rezygnacji i wynosi:

- przy rezygnacji powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy 10% ceny imprezy.
- przy rezygnacji między 30 a 20 dniem przed rozpoczęciem imprezy 30% ceny imprezy.
- przy rezygnacji między 19 a 12 dniem przed rozpoczęciem imprezy 50% ceny imprezy.
- przy rezygnacji między 12 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy 70% ceny imprezy.
- przy rezygnacji poniżej 8 dni przed rozpoczęciem imprezy 80% ceny imprezy.

W przypadku istnienia znaczącej różnicy pomiędzy kosztami rzeczywiście poniesionymi przez biuro Hispaniola a wymienionymi powyżej

zryczałtowanymi kosztami, kwota ryczałtu może ulec zmniejszeniu.

5. W przypadku rezygnacji z listy rezerwowej prawa z tytułu zawartej umowy, pod warunkiem, niezależnie od jej terminu, Uczestnikowi przysługuje zwrot całości wpłaconej kwoty na imprezę.
6. Uczestnik ma prawo przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie prawa z tytułu zawartej umowy, pod warunkiem, że osoba ta przejmie jednocześnie wszystkie wynikające z niej obowiązki. Uczestnik zobowiązany jest powiadomić biuro Hispaniola o cesji praw i obowiązków nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku biuro Hispaniola nie obciąża Uczestnika kosztami rezygnacji, za wyjątkiem uzasadnionej opłaty manipulacyjnej, obejmującej rzeczywiste koszty obciążające biuro Hispaniola, nie niższej wszakże niż 100 zł za każdą zmianę.
7. Za nie uiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez biuro Hispaniola w wyniku zmiany uczestnika, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

### III. Realizacja umowy

1. W trakcie trwania imprezy Uczestnik winien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic krajów objętych programem imprezy.
2. Przy wyjeździe transportem organizowanym przez Uczestnika we własnym zakresie, wydanie vouchera/skierowania na odbiór świadczeń nastąpi w terminie określonym przy zawarciu umowy, nie wcześniej jednak niż po wpłaceniu przez uczestnika pełnej należności za imprezę.
3. Biuro Hispaniola jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta biura Hispaniola lub do wskazanego w programie, lub na voucheryze przedstawiciela biura Hispaniola za granicą, bądź faksem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczyny zasadnej reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie Uczestnikowi świadczeń zastępczych.
4. W przypadku indywidualnego dojazdu, warunkiem rozpatrzenia reklamacji przez biuro Hispaniola jest potwierdzenie reklamacji na voucheryze.
5. Biuro Hispaniola jest zobowiązane do dokonania zwrotu Uczestnikowi wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi w przypadku, gdy Uczestnik nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości. Otrzymań przez Uczestnika świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Uczestnika do pokrycia różnicy wartości na rzecz biura Hispaniola, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenia zastępcze o wyższej wartości zostały Uczestnikowi wydane na jego żądanie. Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż wykupionym przez Klienta obiekcie, lecz takiej samej kategorii.
6. W przypadku niewykonania lub nieodpowiedniego zrealizowania umowy przez biuro Hispaniola, Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji (z zastrzeżeniem pkt. III.3 i III.4), nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy. Reklamacje te winny mieć formę pisemną, zawierać uzasadnienie oraz kopię dokumentu podróży. Reklamacje powinny być dostarczone za pośrednictwem poczty, listem poleconym na adres biura Hispaniola w Warszawie. W przypadku spełnienia powyższych wymogów biuro Hispaniola zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Uczestnikowi odpowiedzi w formie pisemnej najpóźniej w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Biuro Hispaniola zastrzega sobie możliwość, jeżeli wyjaśnienie okoliczności

stanowiących podstawę reklamacji wymaga uzyskania informacji od kontrahentów lub osób przebywających za granicą, zająć stanowiska w innym terminie, o którym poinformuje Klienta.

7. Biuro Hispaniola ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat za imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń najpóźniej w ciągu 14 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub od daty uznania reklamacji.
8. Biuro Hispaniola nie będzie dokonywało zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, z wyłączeniem działania siły wyższej, jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub z całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt. II. 2. Powyższe odnosi się również do przypadku, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wyrażą zgody na wjazd do danego kraju z powodów sobie wiadomych, na które biuro Hispaniola nie ma wpływu. W powyższych przypadkach biuro Hispaniola dołoży wszelkich starań w celu udzielenia Uczestnikowi pomocy.
9. Klientom, którzy wykupili ofertę w cenach katalogowych nie przysługuje obniżka ceny w związku z ofertą „last minute” lub innymi ofertami promocyjnymi, wprowadzonymi po zawarciu umowy z Klientem.
10. Uczestnicy zobowiązani są do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich opiekunowie prawni.
11. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania uczestnictwa w imprezie. Biuro Hispaniola zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z rezerwacją imprezy.
12. Zgodnie z obowiązującymi przepisami biuro Hispaniola zawiera dla wszystkich uczestników imprez zorganizowanych, ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas trwania imprezy. W przypadku indywidualnego dojazdu, ubezpieczenie jest wykupywane we własnym zakresie. Podpisanie umowy o udział w imprezie jest równoznaczne z zapoznaniem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń i zwolnieniem lekarzy z zachowania tajemnicy lekarskiej w zakresie związanym z realizacją ubezpieczenia. W trakcie imprezy biuro Hispaniola jest obowiązane pomóc Uczestnikowi w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Uczestnika w towarzystwie ubezpieczeniowym.
13. Biuro Hispaniola nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz za niemożność realizacji imprezy spowodowane przez działanie lub zaniechanie klienta, działania lub zaniechania osób trzecich, nie uczestniczących w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, bądź też przez siłę wyższą.
14. Podczas trwania imprezy biuro Hispaniola nie bierze na siebie odpowiedzialności za:
  - a) wady lub niewykonanie świadczeń przez miejscowych usługodawców, z którymi uczestnik zawarł bezpośrednio umowy na organizację wycieczek lokalnych i imprez fakultatywnych, wynajem samochodów itp.
  - b) szkody poniesione przez Uczestnika wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których Uczestnik wziął udział z własnej woli
  - c) opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika,
  - d) zgubiony bądź uszkodzony bagaż przez przewoźnika.

18. Biuro Hispaniola nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji zawartych w broszurach hotelowych nie skierowanych wyraźnie do turystów zawierających Umowę z biurem Hispaniola, w szczególności za treść informacji zawartych w ulotkach reklamowych wydawanych przez dyrekcję hotelu lub inne podmioty nie uczestniczące bezpośrednio w wykonaniu usługi.

19. Biuro Hispaniola ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do wysokości dwukrotnej ceny imprezy.

20. Biuro Hispaniola ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, którą stroną jest Rzeczpospolita Polska.

W przypadku gdy biuro Hispaniola jest umownym przewoźnikiem przy umowach z wykorzystaniem transportu lotniczego to odpowiada ewentualnie z przewoźnikiem wg warunków określonych w Konwencji Warszawskiej i innych umowach międzynarodowych.

21. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz.U. 2004 Nr. 223 poz. 2268 z późn. zm.), kodeks cywilny oraz przepisy o ochronie konsumenta.

22. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia na drodze postępowania sądowego.

Biuro Podróży Hispaniola Sp. z o.o.