

**BIURO USŁUG TURYSTYCZNYCH**

Bielsko-Biała, ul. Warszawska 7,  
e-mail: [but@komunikacijabeskidzka.pl](mailto:but@komunikacijabeskidzka.pl)  
tel. (33) 816 96 44

**WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH**

Celem działalności Biura Usług Turystycznych jest zapewnienie Klientom zgodnego z ofertą wypoczynku przez jak najlepszą realizację wszystkich świadczeń objętych ofertą.

Znaczenie użytych określeń:

- impreza – wycieczka jednodniowa, kilkudniowa, objazdowo-pobyтова, wczasy,
- klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę na udział w imprezie,
- organizator – Biuro Usług Turystycznych (BUT), Komunikacja Beskidzka S.A.,
- umowa – umowa na udział w imprezie,
- pracownik organizatora – wszystkie osoby działające w imieniu i na rzecz organizatora,
- ustawa – ustawa z dnia 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

**I. ZAWARCIE UMOWY**

Przed zawarciem umowy Klient obowiązany jest zapoznać się z ramowym programem imprezy, zawartym w ofercie Organizatora oraz z Warunkami uczestnictwa stanowiącymi integralną część Umowy. Oferta określa każdorazowo miejsce pobytu, trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, ilość i rodzaj posiłków, program, cenę imprezy.

Umowę Klient podpisuje za siebie i zgłoszone osoby, przyjmując na siebie odpowiedzialność za poinformowanie ich o warunkach uczestnictwa w imprezie, uprawnieniach i obowiązkach wynikających z umowy.

Organizator, przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielenia Klientowi informacji o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, o zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzianych obszarach, wymaganiach związanych ze szczególnym charakterem wyjazdu, o przepisach paszportowych i wizowych. Przy zawieraniu Umowy Organizator może określić rodzaj dokumentów niezbędnych do wyjazdu w danej imprezie (jak up. Kartę uczestnika w przypadku wyjazdu osoby niepełnoletniej) oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z winy Klienta. W takim przypadku odstąpienie nie wymaga formy pisemnej.

Impreza rozpoczyna się i kończy w datach wskazanych w umowie.

**ZAWARCIE UMOWY POPRZEZ STRONĘ INTERNETOWĄ**

Klient może zarezerwować imprezę turystyczną poprzez sklep internetowy. Rezerwacja ważna jest 3 dni w ciągu których klient musi dokonać wpłaty wymaganej zaliczki wg warunków płatności przelewem na konto Organizatora **ING Bank Śląski 24 1050 1070 1000 0090 8097 6526**. W przypadku braku wpłaty rezerwacja zostaje anulowana. Zawarcie umowy przez stronę możliwe jest maksymalnie na 3 dni przed wyjazdem. Umowy zawarte w terminie krótszym niż 3 dni zostaną anulowane.

**Dokonanie wpłaty przez Klienta oznacza, że zapoznał się z programem imprezy (dostępnym m.in. na stronie [www.komunikacijabeskidzka.pl](http://www.komunikacijabeskidzka.pl), [www.kbtravel.pl](http://www.kbtravel.pl)) oraz przyjmuje warunki określone w przesłanej przez Organizatora umowie.**

**II. WARUNKI PŁATNOŚCI I POTRĄCENIA W PRZYPADKU REZYGNACJI Z IMPREZY**

**Wyjazdy jednodniowe, kilkudniowe, wczasy - minimalna ilość uczestników 35**

- 1) Warunkiem wpisania na listę uczestników imprezy jest
  - a) podpisanie Umowy i wpłata 30% zaliczki przy wyjazdach jednodniowych i kilkudniowych i wczasach
  - b) uiszczenie reszty należności **najpóźniej na 30 dni** przed datą wyjazdu.
- 2) Klient może odstąpić od udziału w imprezie. Organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonanych wpłat od osoby:
  - a) w terminie powyżej 30 dni przed datą wyjazdu – koszty manipulacyjne w wysokości 10% ceny imprezy przy wyjazdach jedno i kilkudniowych,
  - b) w terminie powyżej 30 dni przed datą wyjazdu – koszty manipulacyjne w wysokości 20% ceny imprezy przy wycieczkach objazdowo-pobytowych i 15 % przy wczasach,
  - c) w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu Klientowi zwrot nie przysługuje.
  - d) Jeżeli zwolnione miejsca zostaną odsprzedane kwota potrącenia wyniesie 15 zł od osoby.
  - e) Zamiana uczestnika jest możliwa maksymalnie do 3 dni przed datą wyjazdu.

**Zastrzeżenie**

- 1) Zaliczka wpłacona w terminie powyżej 180 dni przed rozpoczęciem imprezy **nie może przekraczać 30% ceny imprezy.**
- 2) **Wszelkie zwroty dokonywane są po przedstawieniu dowodu wpłaty – paragonu fiskalnego.**

Klientowi przysługuje zwrot uiszczonej ceny imprezy, jeżeli odstąpienie następuje z przyczyn leżących po stronie Organizatora. Należą do nich:  
zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności, zmiany terminu imprezy lub istotnej zmiany programu. Odstąpienie z wyżej wymienionych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni od otrzymania od organizatora pisemnego lub telefonicznego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków Umowy.

Faktury za imprezy wystawiane są na podstawie Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11.03.2004 z późniejszymi zmianami.

1. Zgodnie z art.106 b ustawy klient ma prawo otrzymać fakturę za imprezę turystyczną w terminie do 3 miesięcy po realizacji usługi. Faktura wystawiana jest na wyraźne żądanie klienta.
2. Zgodnie z art. 106 b i 106 e ustawy, fakturę wystawia się tylko na osobę zawierającą umowę, lub uczestnika imprezy, po uprzednim dostarczeniu do BUT oryginałów paragonów fiskalnych dokumentujących wszystkie wpłaty.
3. Faktury na osobę prowadzącą działalność gospodarczą mogą być wystawione, jeżeli ta osoba jest stroną umowy i poinformuje o chęci otrzymania takiej faktury w momencie zawierania umowy

**III. ODSTĄPIENIE OD UDZIAŁU W IMPREZIE (zgodnie z art. 47 ust. 4 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych) , ODWOŁANIE IMPREZY**

W przypadku odstąpienia od uczestnictwa w imprezie, z jednoczesnym wskazaniem przez odstępującego Klienta innej osoby spełniającej warunki udziału w imprezie, przekazaniem tej osobie tak uprawnień, jak i obowiązków wynikających z Umowy, Organizator nie obciąża klienta kosztami rezygnacji, podpisując jednocześnie umowę z nowym wskazanym klientem na ogólnych zasadach zawierania umów. Klient jest zobowiązany dostarczyć rezygnację w formie pisemnej lub wysyłając na adres e-mail: [but@komunikacijabeskidzka.pl](mailto:but@komunikacijabeskidzka.pl), Za datę dostarczenia

rezygnacji uważa się datę wpływu korespondencji do siedziby biura, bądź wpływ na konto poczty elektronicznej.

**Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od udziału w imprezie turystycznej w wybranej przez siebie firmie ubezpieczeniowej.**

Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń najpóźniej na 3 dni w przypadku wyjazdów jednodniowych, na 7 dni w przypadku wyjazdów trwających od 2 do 6 dni oraz na 20 dni w przypadku wyjazdów powyżej 6 dni, a w każdym czasie z przyczyn od siebie niezależnych (decyzja władz państwowych, działanie sił wyższych, itp.).

W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania jakichkolwiek potrąceń za wyjątkiem wpłat dokonanych na Turystyczny Fundusz Pomocniczy, nie przysługując natomiast z tego powodu odszkodowanie.

**IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW**

Klient w czasie imprezy jest uprawniony do korzystania z fachowej opieki i pomocy Pracowników Organizatora.

Klient odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody materialne oraz ma obowiązek pokryć straty w miejscu ich powstania z własnych środków. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

W przypadku wyjazdów zagranicznych Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, z terminem ważności paszportu uwzględnionym przez dane państwo.

W miejscowościach gdzie obowiązuje taksa klimatyczna klient uiszcza ją gotówką we własnym zakresie. Od chwili rozpoczęcia się imprezy Klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń porządkowych Pracowników Organizatora, jak również do wskazań dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej.

W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Klientów, Organizator może bez konsekwencji finansowych z tego tytułu rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu w miejscu trwania imprezy, również za granicą oraz powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Klient. W przypadku osoby niepełnoletniej, wiązać to się będzie również z odbiorem dziecka przez jego prawnych opiekunów lub odeściem dziecka za pisemną zgodą.

Klient uczestniczący w imprezie zagranicznej zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych

W imprezach organizowanych przez Komunikację Beskidzką S.A. Klient podlega obowiązkowemu ubezpieczeniu od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia na zasadach określonych umową ubezpieczeniową z PZU Życie S.A.

Ochrona klienta: gwarancja ubezpieczeniowa – InterRisk T.U. S.A.

Turystyczny Fundusz Gwarancyjny: 10 zł od każdego uczestnika przy imprezach organizowanych na terytorium krajów nie mających lądowej granicy z RP i 2 zł od każdego uczestnika przy imprezach organizowanych na terytoriach RP i krajach mających lądową granicę z RP. Składka doliczona jest do ceny imprezy.

Turystyczny Fundusz Pomocniczy: 10 zł od każdego uczestnika przy imprezach organizowanych na terytorium krajów nie mających lądowej granicy z RP i 2 zł od każdego uczestnika przy imprezach organizowanych na terytoriach RP i krajach mających lądową granicę z RP. Składka doliczona jest do ceny imprezy, w żadnej sytuacji nie podlega zwrotowi.

**Klient ma prawo do własnego, dodatkowego ubezpieczenia (bagaż, choroby przewlekłe...) w wybranej przez siebie firmie ubezpieczeniowej.**

W przypadku ofert specjalnych, rozumianych jako oferty inne niż wskazane w aktualnym katalogu Organizatora (np. last minute), określane są odrębne warunki dotyczące tylko tej imprezy.

**V. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE**

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych up. warunki atmosferyczne, decyzje władz państwowych, działania siły wyższej, zawinione działanie lub zaniechanie Klienta.

Organizator nie dokonuje zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Klienta, jak np. spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części lub całości imprezy itp.

Organizator nie dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń, jeżeli w czasie trwania imprezy następuje zmiana programu z przyczyn niezależnych od Organizatora. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie nie stanowi wady usług i Klient z tego powodu nie może zgłaszać roszczeń w wobec Organizatora.

Jeżeli w trakcie imprezy Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Pracownika Organizatora lub Kontrahenta. Niezależnie od zawiadomienia klient może złożyć organizatorowi reklamacje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Klienta lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki.

**VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

W sprawach nieuregulowanych Warunkami zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy. Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Organizatora.

Niniejsze warunki są integralną częścią umowy.

**W załączeniu standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej. Do umów zawartych drogą mailową standardowy formularz dostępny na stronie [www.komunikacijabeskidzka.pl](http://www.komunikacijabeskidzka.pl) oraz [www.kbtravel.pl](http://www.kbtravel.pl)**