

Wpis do rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego- nr 0144, nr NIP 526-16-25-440

I. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy w imprezie organizowanej przez BEST REISEN sp. z o.o., zwanym dalej Organizatorem, uczestnicy winni zapoznać się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa, stanowiącym integralną część Umowy, z informacjami podawanymi w katalogu lub na stronach internetowych, a także z warunkami ubezpieczenia.
2. Integralną część Umowy stanowią: „Zgłoszenie – umowa o udział w imprezach BEST REISEN sp. z o.o.” i „Warunki Uczestnictwa w imprezach BEST REISEN sp. z o.o.”, katalog wydany przez BEST REISEN sp. z o.o..
3. W przypadku sprzedaży poprzez naszych Agentów integralną częścią Umowy jest dodatkowo „Potwierdzenie Sprzedaży”.
4. Osoba podpisująca umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na formularzu zgłoszeniowym. W przypadku dokonania zmian w podpisanej umowie osoba podpisująca zmianę oświadcza, że działa na podstawie pełnomocnictwa i za zgodą osoby trzeciej.
5. Klient upoważniony do podpisania umowy oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w formularzu „Zgłoszenie- umowa o udział w imprezach Best Reisen, sp. z o.o.”, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami Uczestnictwa, a także z informacjami dotyczącymi oferty wyjazdowej (zawartej w katalogu lub na stronach internetowych) i warunków ubezpieczenia stosownie do postanowień zawartych w punkcie 1 niniejszego paragrafu i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w imprezie turystycznej.
6. Wszelkie zmiany i ewentualne rezygnacje z udziału w imprezie mogą nastąpić wyłącznie przez osobę podpisującą umowę, która ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy przez pozostałych uczestników.
7. W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej - zwrot wpłat po zastosowaniu potrąceń, o których mowa w dalszej części Warunków uczestnictwa - przekazywany jest osobie podpisującej Umowę.
8. Jeśli w imprezie uczestniczy osoba niepełnoletnia- zgłoszenie podpisuje jej ustawowy opiekun.
9. Zobowiązania wynikające z zawartej Umowy obejmują zarówno podpisującego Zgłoszenie, jak i osób na rzecz których Umowa została zawarta.
10. Przy zawieraniu Umowy, Best Reisen sp. z o.o. określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura (sprawy paszportowe, wizowe). Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa z winy Uczestnika.
11. Organizator uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych w celu wywiązania się z Umowy oraz do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem Umowy i przed rozpoczęciem świadczeń, a także w celach archiwalnych i statystycznych. Klientowi przysługuje prawo wglądu do swych danych osobowych oraz ich ewentualnego poprawiania.
12. Uczestnik ma obowiązek poinformowania Best Reisen sp. z o.o. o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu. Informacje te muszą być przekazane do Best Reisen sp. z o.o. najpóźniej dwa dni przed odlotem liniami czarterowymi. W przypadku przelotów rejsowych nie ma ustalonego terminu zmian, każdy

przypadek będzie rozpatrywany indywidualnie. Odpowiedzialność za konsekwencje zmian i wszelkie koszty z tym związane ponosi klient.

13. Na życzenie Klienta, Best Reisen, sp. z o.o. zobowiązuje się udostępnić dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia, zapewniającej pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju, zgodnie z art. 14 Ustawy o usługach turystycznych.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Warunkami zgłoszenia na listę uczestników są:

a) prawidłowe wypełnienie druku zgłoszeniowego. W przypadku sprzedaży agencyjnej za prawidłowe wypełnienie zgłoszenia odpowiedzialny jest Agent.

b) dokonanie wpłaty pierwszej raty w wysokości nie mniejszej niż 30% ceny imprezy.

2. Wpłaty pozostałej należności należy dokonać w terminie nie późniejszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

3. Przy podpisywaniu Umowy na wyjazd typu last minute wymagana jest wpłata pełnej należności.

4. Całkowita cena imprezy przeliczana jest wg kursu sprzedaży BPH pobieranego od Best Reisen z dnia ostatecznej wpłaty Klienta.

5. Brak ostatecznej wpłaty w wyznaczonym terminie oznacza odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z zastosowaniem potrąceń w wysokości i na zasadach określonych w dalszej części Warunków Uczestnictwa.

6. Ceny określone w Umowie nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania i z powrotem, o ile Umowa tego nie przewiduje, a także usług zamawianych przez Klienta indywidualnie jak wycieczki fakultatywne, wynajem samochodu itp.

7. Ceny za wycieczki fakultatywne podane w katalogu są orientacyjne. O szczegółach (program, ceny) informuje rezydent na miejscu.

III. ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN

1. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyżce (do 21 dnia przed rozpoczęciem imprezy), stosownie do treści art. 17 Ustawy o usługach turystycznych. W przypadku takiej konieczności Best Reisen, sp. z o.o. zobowiązuje się udokumentować wpływ na podwyższenie ceny w związku z następującymi okolicznościami: wzrost kosztów transportu, opłat urzędowych, opłat lotniskowych, załadunkowych, ceł, podatków i kursu walut. O zmianie ceny Best Reisen sp. z o.o. niezwłocznie informuje klientów. Klient ma w tym przypadku prawo do bezkosztowej rezygnacji. Jeżeli nie zgłosi jej w terminie trzech dni od zawiadomienia- przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki.

2. BEST REISEN Sp. z o.o., zgodnie z art. 11a Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach turystycznych, zastrzega sobie prawo odwołania imprezy i nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, wyłącznie wtedy, gdy przyczyny spowodowane są:

a) działaniem lub zaniechaniem klienta

b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć

c) działaniem siły wyższej (szczególnego zagrożenia życia i zdrowia, decyzją władz państwowych).

W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wszystkich dokonanych wpłat lub uczestnictwo w zaproponowanej przez Organizatora innej imprezie turystycznej o tym samym lub wyższym standardzie, nie przysługuje jednak prawo żądania odszkodowania za niewykonanie Umowy.

3. Każdy uczestnik imprezy jest zobowiązany do przestrzegania paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wyjeżdża.

Wszelkie koszty powstałe w wyniku niedotrzymania tych przepisów obciążają uczestnika.

4. Best Reisen, sp. z o.o. zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania uczestnika o wszelkich istotnych zmianach.

W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie (w ciągu maks. 3 dni, nie później jednak niż 2 dni przed wylotem) poinformować organizatora, czy:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
- 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Jeżeli klient odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:

- 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
- 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;
- 2) siły wyższej.

5. Brak wyraźnego oświadczenia woli o rezygnacji w formie pisemnej oznacza akceptację nowych warunków. Terminy rezygnacji/akceptacji takie same jak w pkt.V. 1 niniejszych Warunków.

6. Klient może ubiegać się u Organizatora o przeniesienie na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkich przysługujących jej z tytułu umowy uprawnień. Klient ma również prawo wnioskować o zmianę daty lub hotelu.

7. Wszelkich zmian dokonuje się na podstawie pisemnego oświadczenia.

8. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę terminu w przypadku braku wolnych miejsc. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba że złoży on oświadczenie od odstąpieniu od Umowy, a wówczas stosuje się potrącenia zgodnie z paragrafem V niniejszych Warunków.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ORAZ UCZESTNIKA IMPREZY

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy zawartej z Klientem.
2. Uczestnik ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą (programem) przez Organizatora, stanowiącą integralną część Umowy.
3. Organizator zobowiązuje się do fachowej opieki i pomocy na rzecz Klienta zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
4. Uczestnik zobowiązany jest potwierdzić dzień i godzinę wylotu z Polski na dwa dni przed planowanym odlotem.
5. Podczas pobytu w Tunezji i Egipcie Klient korzysta z usług polskojęzycznego rezydenta/pilota.

6. Organizator odpowiada za wydanie Klientowi dokumentów podczas odprawy na lotnisku. Godzina zbiórki wyznaczona jest zawsze na dwie godziny przed odlotem. Do podstawowych dokumentów należą: voucher hotelowy, bilety lotnicze, polisa ubezpieczeniowa.

7. Warunkiem wydania dokumentów, o których mowa w punkcie poprzednim, jest otrzymanie przez Organizatora pełnej należności określonej w Umowie.

8. W przypadku rezygnacji Uczestnika/-ów, która nastąpiła z przyczyn nie leżących po stronie Best Reisen, jak np.

a) brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (paszport musi być ważny co najmniej sześć miesięcy przed datą powrotu z zagranicy),

b) niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w Umowie lub „Potwierdzeniu Sprzedaży” terminów,

c) nieprzybycie na miejsce zbiórki (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu),

d) niezgłoszenie się do rezydenta lub kontrahenta w miejscu realizacji świadczeń (przy wyjeździe środkiem transportu organizowanym we własnym zakresie),

e) uniemożliwienie Uczestnikowi przekroczenia granicy przez służby graniczne –

Best Reisen sp. z o.o. dokonuje potrąceń zgodnie z paragrafem V Warunków Uczestnictwa.

9. W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami organizator nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych.

10. W sytuacji, gdy bagaż zostanie zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem, Uczestnik jest bezwzględnie zobowiązany do złożenia formularza-zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń. Ponadto utratę bądź zaginięcie bagażu należy zgłosić miejscowemu przedstawicielowi Organizatora.

11. Sprzęt sportowy (np. deskę windsurfingową lub rower) należy zgłosić min. tydzień przed odlotem (obowiązuje opłata u przewoźnika lotniczego). Istnieje również możliwość ubezpieczenia takiego sprzętu. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt Klienta.

V. REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie Best Reisen sp. z o.o. Należą do nich:

a) zmiana istotnych warunków Umowy (np. cena, termin, środek transportu, trasa wycieczki, miejscowość i kategoria zakwaterowania). Rezygnacja z tych powodów może nastąpić w ciągu trzech dni (lecz nie później niż dwa dni przed wylotem) po otrzymaniu od Organizatora zawiadomienia. W przypadku zaistnienia zmian w terminie krótszym niż 3 dni- ew. oświadczenie Klienta o rezygnacji powinno nastąpić niezwłocznie. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych Warunków Umowy,

b) odwołanie imprezy w wyniku działania siły wyższej (np. stan wojny, klęska żywiołowa itp.).

We wskazanych sytuacjach Klient otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty.

2. Klient może w każdym czasie odstąpić od zawartej Umowy składając pisemne oświadczenie. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień, w którym Organizator otrzymał pisemne oświadczenie Klienta.

3. W przypadku rezygnacji z imprezy, czyli odstąpienia Klienta od Umowy z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora - Uczestnikowi zwracane są wniesione przez niego wpłaty pomniejszone o koszty manipulacyjne z tytułu obsługi w kwocie:

- a) 100 zł od osoby, jeżeli rezygnacja nastąpiła do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy (dzień odlotu),
- b) do 30% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 30-23 dni przed odlotem,
- c) do 35% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 22 -16 dni przed odlotem,
- d) do 50% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 15-9 dni przed odlotem,
- e) do 60% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie 8-3 dni przed odlotem,
- f) do 80% ceny imprezy przy rezygnacji zgłoszonej w terminie krótszym niż 3 dni przed odlotem.

Wyżej wymienione potrącenia nie mogą być wyższe niż rzeczywiste straty poniesione przez organizatora.

Na życzenie biuro przedstawi specyfikację poniesionych kosztów.

4. Klient, który rezygnuje z imprezy powołując się na zaistnienie siły wyższej, a MSZ nie ogłosi regionu/kraju docelowego podróży jako zagrożonego dla zdrowia i życia obywateli RP, wówczas Organizator zastosuje zasady odstąpienia od umowy określone w pkt. V. 3.

5. Best Reisen sp. z o.o. ma prawo ubiegać się o swoje roszczenia przy rezygnacji Klienta z imprezy.

VI. UBEZPIECZENIE I GWARANCJA

1. Best Reisen Sp. z o.o. zgodnie z wymogami Ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. 1997 nr 133, poz. 884) posiada ubezpieczenie Organizatora turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością wystawioną przez Signal Iduna Towarzystwo ubezpieczeń S. A. W cenie imprezy klienci B. P. Best Reisen sp. z o. o. ubezpieczeni są na podstawie polisy generalnej w Signal Iduna Towarzystwo Ubezpieczeń S. A. od następstw nieszczęśliwych wypadków (NW – 7000 Pln) oraz kosztów leczenia (KL- 10.000 EUR) oraz utraty / uszkodzenia bagażu (BP – 800 Pln). W przypadku wylotów na Malediwy i Sri Lankę – NW – 16 000 zł, KL – 30 000 EUR. Klienci posiadają także ubezpieczenie Assistance – pomoc w przypadku choroby lub nieszczęśliwego wypadku.

Istnieje możliwość dodatkowego ubezpieczenia na sumę wyższą niż w/w.

2. Ubezpieczeniem w cenie imprezy do w / w kwot objęte są osoby krajowe i cudzoziemcy posiadający kartę stałego pobytu.
3. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynną całą dobę centralę alarmową w Warszawie tel. (0048) 22 864 55 26, fax. (0048) 22 864 55 23.
4. W związku z umową ubezpieczeniową Best Reisen sp. z o. o. ma obowiązek zwrócenia uwagi klientów na ciążące na nim obowiązki:
 - a) udostępnienia na prośbę Signal Iduna Polska S. A. dokumentacji z przebiegu leczenia ,
 - b) zwolnienia lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej
 - c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez Signal Iduna Polska S. A. w razie wystąpienia szkody .
5. Klient wyraża zgodę na przekazanie przez Best Reisen sp. z o. o. Towarzystwu Ubezpieczeniowemu Signal Iduna Polska S. A. danych osobowych swoich i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych.

6. Zachęcamy do zakupu dodatkowego ubezpieczenia kosztów od rezygnacji lub przerwania uczestnictwa Signal Idune Rezygnacje (RG), które musi być zawarte do 24 godzin od momentu podpisania umowy – rezerwacji. Koszt polisy wg oferty Signal Iduna Polska Towarzystwie Ubezpieczeniowego S. A. wynosi 3 % ostatecznej wartości imprezy. Możliwe jest także wykupienie ubezpieczenia kosztów leczenia w następstwie chorób przewlekłych (nie obejmuje ich pakiet podstawowy). Stawka składki za to ubezpieczenie wynosi 2,10 EUR lub – w przypadku Sri Lanki i Malediwów- 4 EUR za dzień od osoby. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia dodatkowego dostępną u Organizatora lub Agenta, a także w niezależnie, w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.

Szczegółowe warunki ubezpieczeń dostępne są w biurach podróży oraz na stronach internetowych www.signal-iduna.pl i należy się z nimi zapoznać.

VII. REALIZACJA UMOWY

1. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, a także do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i docelowych.
2. Dopuszczalna waga bagażu podróжного wynosi 20 kg i bagażu podręcznego – 5kg.
3. Klient odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody materialne, ma obowiązek pokryć straty w miejscu ich powstania z własnych środków. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
4. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazań i zaleceń pracowników i przedstawicieli Organizatora dotyczących realizacji oferty.
5. W przypadku rażącego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy turystycznej, zagrażającego interesom pozostałych uczestników lub w istotny sposób zagrażającego przeprowadzeniu oferty w zgodzie z Warunkami Umowy- Organizator może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym nie ponosząc za to konsekwencji finansowych w stosunku do Klienta naruszającego zasady.
6. Pierwszy i ostatni dzień imprezy z transportem lotniczym przewidziany jest na przelot, a nie na właściwy wypoczynek. Należy liczyć się z tym, że przeloty mogą odbywać się w późnych godzinach wieczornych i nocnych lub wczesnych godzinach rannych. Liczba noclegów jest podstawową jednostką wg której liczony jest pobyt w hotelu.
8. Położenie, rodzaj i kategoria obiektu zakwaterowania podawana jest według przepisów kraju pobytu (Ustawa o usługach turystycznych, Dz.U. Nr 122 z 2000 r.).

VIII. REKLAMACJE

1. W przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, Klientowi przysługuje prawo do zgłoszenia ich w BEST REISEN Sp. z o.o.
2. Niezgodności związane ze świadczeniami i wadliwe wykonanie Umowy należy zgłaszać niezwłocznie u wykonawcy usługi, rezydenta/pilota aby umożliwić na miejscu usunięcie wady. Jeżeli uchybienie nie zostanie usunięte, należy pisemną informację przedłożyć do potwierdzenia rezydentowi/pilotowi.
3. Pilot/rezydent nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
4. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu, wówczas Organizator wykona w ramach tejże imprezy

odpowiednie świadczenia zastępcze nie obciążają Klienta dodatkowymi kosztami.

Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy- klient ma prawo składać reklamację.

5. Uczestnik ma prawo zgłosić reklamację imprezy do Organizatora w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy.

6. Best Reisen Sp. z o.o. ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

7. Best Reisen Sp. z o.o. ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o rezygnacji lub w ciągu 30 dni od daty uznania reklamacji.

8. Spory mogące wynikać w trakcie realizacji umowy podlegają rozstrzygnięciu przez sąd rejonowy właściwy dla pozwanego.

9. W sprawach nieuregulowanych Warunkami zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z 29 sierpnia 1997 o usługach turystycznych, Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.