

I. Postanowienia ogólne.

1. Warunki uczestnictwa we wszystkich imprezach turystycznych zorganizowanych przez M-TOUR ustala się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r o usługach turystycznych /z późniejszymi zmianami./ Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268
2. Ogólne warunki uczestnictwa określają prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych zwanych w dalszej treści „Klientami” oraz Organizatora.

II. Zawarcie umowy.

1. Zawarcie umowy z Klientem następuje w formie pisemnej po zapoznaniu się przez niego z ofertą Organizatora, warunkami umowy i uczestnictwa oraz wpłaceniu zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 30 % ceny imprezy turystycznej. Niniejsze warunki uczestnictwa zostaną doręczone klientowi przy zawarciu umowy.
2. Zawarcie umowy z osobą niepełnoletnią lub na jej rzecz wymaga zgody jej przedstawicieli ustawowych bądź opiekunów. Zgoda musi być wyrażona w formie pisemnej z podpisem poświadczonym notarialnie, bądź złożonym przed osobą upoważnioną przez Organizatora.
3. Organizator, proponując Klientowi imprezę turystyczną, udostępnia Klientowi odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, które zawierają:
 - cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia,
 - miejsce pobytu lub trasę imprezy turystycznej,
 - rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu,
 - położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - ilość i rodzaj posiłków,
 - program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
 - kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny,
 - termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja imprezy turystycznej lub usługi turystycznej uzależniona jest od liczby zgłoszeń,
 - podstawy prawne zawarcia umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy,
4. Organizator przed zawarciem umowy podaje Klientowi:
 - ogólne informacje o obowiązujących przepisach sanitarnych, oraz o wymogach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
 - informację o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia,
 - informacje o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.
5. Organizator we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, podaje Klientowi:

- Imię i nazwisko opiekuna imprezy, do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także numer telefonu,
- w odniesieniu imprez turystycznych dla dzieci – informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
- planowy czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów.
- Powyższe informacje podawane są Klientowi na piśmie, ponadto Organizator podaje Klientowi:
- szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych

6. Obowiązek udzielenia Klientowi informacji wskazanych w pkt 4-6 nie zwalnia Organizatora od obowiązku opieki nad Klientem w trakcie imprezy turystycznej.

III. Warunki płatności.

1. Ceny usług i świadczeń dla klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. Miejscem spełnienia świadczenia pieniężnego przez Klienta wynikającego z zawartej umowy jest wskazany przez Organizatora rachunek bankowy.
3. Cała należność za imprezę turystyczną winna zostać wpłacona przez Klienta w terminie 14 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, chyba że strony w umowie zastrzegą inny termin płatności.

IV. Przeniesienie przez Klienta przysługujących mu uprawnień na rzecz osoby trzeciej.

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu prawa z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. 1 jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na co najmniej 14 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej określonym w umowie. Ust. ten nie dotyczy udziału w wycieczce, gdzie transportem jest samolot. Terminy przeniesienia praw i przejęcia obowiązków zawarte są w warunkach towarzystw lotniczych.
3. Za nie uiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmujące jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej ustala się w wysokości faktycznie poniesionych przez Organizatora, udokumentowanych wydatków.

V. Zmiana świadczeń, świadczenia zastępcze.

1. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy z Klientem – Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na piśmie. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:

- przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo

– odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów i opłat.

2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu imprezy turystycznej lub informacji zawartych w katalogu przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub w uzasadnionych przypadkach także w trakcie trwania imprezy turystycznej, jednakże zmiany te nie mogą powodować zmian istotnych postanowień umowy, o których mowa w pkt. 1, a standard i zakres świadczeń zostanie zachowany.

3. Jeżeli Klient zgodnie z pkt. 1, odstępuje od umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:

- uczestniczyć w imprezie turystycznej-zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę turystyczną o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie,
- żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

4. W przypadku określonych w pkt. 3. Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy chyba, że odwołanie imprezy nastąpiło z powodu:

- zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie a Organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie na 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej,
- siły wyższej.

5. Organizator, jeżeli w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiącą istotną część programu tej imprezy turystycznej, jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.

6. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt. 5, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził zgody i odstąpił od umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

7. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt. 6, Klient nie ponosi żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu Klient może dochodzić naprawienia szkody wynikłej z niewywiązania się z umowy.

8. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt. 6, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowane wyłącznie:

- działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

VI. Zmiana cen.

1. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- wzrost kosztów transportu,

- wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- wzrostu kursu walut.

2. O wzroście ceny imprezy turystycznej Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej przez Organizatora na co najmniej 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

VII. Prawa Klienta.

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie / katalogu / stanowiącej integralną część umowy.
2. Niewykożystanie w trakcie trwania imprezy turystycznej przez Klienta wszystkich świadczeń / z przyczyn leżących po stronie Klienta / nie uprawniają do zwrotu zapłaconej należności.
3. Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora, a na Organizatorze spoczywa ten obowiązek.
4. Klient zostanie również objęty opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i niezawinionych przez Organizatora / np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniem w przelotach, trudnymi warunkami atmosferycznymi /. W takich przypadkach przysługuje każdemu uczestnikowi posiłek po upływie 8 godzin.

VIII. Obowiązki Klienta.

1. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającymi realizację programu imprezy turystycznej oraz do przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych przez Organizatora.
2. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных / paszport, wiza i innych wymaganych, o których obowiązku posiadania Klient został poinformowany / oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych oraz innych norm prawa w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
3. Klient uczestniczący w imprezie turystycznej zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa / np. pożarowych, policyjnych, itp./.
4. W razie rażącego, uporczywego naruszenia przez Klienta warunków umowy, warunków uczestnictwa zagrażającego zdrowiu, życiu i interesom innych Klientów oraz realizacji programu imprezy turystycznej, Organizator może rozwiązać z Klientem umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku wszelkie koszty związane z dalszym pobytem i powrotem obciążają Klienta.

IX. Ubezpieczenia.

1. Organizator zawarł umowę ubezpieczenia na rzecz Klientów w
2. Wszyscy uczestnicy imprezy turystycznej są ubezpieczeni w
od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty PLN , kosztów leczenia do kwoty PLN
3. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy Klient winien się zapoznać przed rozpoczęciem imprezy w biurze Organizatora.

X. Reklamacje.

1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez Organizatora lub osobę z nim współpracującą Klientowi przysługuje prawo do reklamacji.
2. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.
3. Reklamację w formie pisemnej Klient winien złożyć w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
4. Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji.
5. Reklamacja Klienta winna zawierać oświadczenia pilota lub innego przedstawiciela Organizatora, a w uzasadnionych przypadkach osoby trzeciej uczestniczącej w wykonaniu usługi turystycznej, którą posługuje się Organizator, o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycję zaspokojenia jego roszczeń.

XI. Odpowiedzialność Organizatora.

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych.
2. W przypadku stwierdzenia wystąpienia nieprawidłowości (np. zakwaterowanie w hotelu o niższym standardzie) konsument jest zobowiązany zawiadomić o tym wykonawcę usługi lub organizatora w sposób określony w umowie, a następnie może dochodzić odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania

XII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych. Strony zgodnie określają jako sąd właściwy miejscowo do rozpoznania ewentualnych sporów z Uczestnikami, właściwy rzeczowo sąd w Krakowie. Nieważność pojedynczych postanowień umowy lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.