

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach i usługach turystycznych organizowanych przez DELTA TRAVEL TOUR OPERATOR Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.

## I Zasady Ogólne

- DELTA TRAVEL TOUR OPERATOR Sp. z o.o., (adres do korespondencji ul. Dietla 37, 31-062 Kraków) wpisane jest do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/39/2006, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych
- Prawa i obowiązki uczestnika imprezy turystycznej oraz biura są określone w UMOWIE ZGŁOSZENIU uczestnika imprezy, która ma charakter indywidualny oraz wynikają z „Ogólnych Warunków Uczestnictwa”, wydanych na podstawie art. 384 § 1 k.c. i ustawy o usługach turystycznych.
- Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa” oraz informacje zawarte w dziale „Ważne Informacje Ogólne” stanowią integralną część Umowy-Zgłoszenia o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez DELTA TRAVEL i określają zasady uczestnictwa Klientów w tych imprezach.

## II Zawarcie Umowy

- Stronami umowy o imprezę lub usługę turystyczną są:
  - uczestnik lub osoba, która zawarła umowę na rzecz Uczestnika zwana w dalszej części umowy Klientem
  - organizator, zwany dalej DELTA TRAVEL
- Z chwilą zgłoszenia rezerwacji Klient składa DELTA TRAVEL ofertę zawarcia umowy o imprezę lub usługę turystyczną. Rezerwacja może być dokonywana osobiście w biurze DELTA TRAVEL, telefonicznie, przez Internet lub za pośrednictwem współpracujących biur podróży na terenie całego kraju.
- Przy zawieraniu UMOWY-ZGŁOSZENIA Klient zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z ofertą w katalogu wraz z wydanymi erratami lub na stronie www.delta-travel.pl lub w osobnym komunikacie (jeśli taki został użyty do zakupu imprezy) z „Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa” oraz informacjami zawartymi w „Ważne Informacje Ogólne”. Podpisane UMOWY-ZGŁOSZENIA oznacza, że Klient zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy w imieniu własnym oraz pozostałych uczestników imprezy, zgłoszonych przez Klienta.
- Ramowy program imprezy określać będzie miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorie obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program zwiedzania i atrakcji turystycznych, wycieczki fakultatywne rekomendowane przez Organizatora, organizowane są przez podmioty lokalne. Organizator może pośredniczyć w ich sprzedaży, nie stanowią one natomiast oferty Organizatora.
- Zawarcie umowy o udział w imprezie lub usłudze turystycznej następuje przez podpisanie druku UMOWY ZGŁOSZENIA, potwierdzenie przyjęcia tego Zgłoszenia przez DELTA TRAVEL (uprawnionego pracownika) lub agenta oraz wpłacenie zaliczki w wysokości 30%. Nie dopuszcza się możliwości wpłacenia wyższej kwoty zaliczki niż wskazano powyżej, a ewentualne nadpłaty będą zwrocane.
- Klient zgłaszający inne osoby bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za wszystkie osoby przez niego zgłoszone. Jest także odpowiedzialny za informowanie zgłoszonych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.

## III Zapłata za uczestnictwo w imprezie turystycznej, zmiana rezerwacji

- Wymagana zaliczka wynosi 30 % ceny imprezy. Nie dopuszcza się możliwości wpłacenia wyższej kwoty zaliczki niż wskazano powyżej, a ewentualne nadpłaty będą zwracane. Uczestnik umieszczony na liście stałej uzupełnia wpłatę do pełnej ceny imprezy na 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Jeżeli zakup imprezy dokonywany jest później niż 30 dni przed jej rozpoczęciem, uczestnik zobowiązany jest wpłacić 100 % ceny imprezy przy zawarciu umowy. Cena imprezy jest wyrażona w PLN.
- Za datę wpłaty uważa się dzień wpływu i zaksięgowania przelewu na koncie DELTA TRAVEL.
- Niedokonanie w ustalonym terminie wpłat zaliczki lub całości należności za imprezę, po wezwaniu do zapłaty zaległej należności jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy i stanowi podstawę do rozwiązania umowy przez DELTA TRAVEL oraz obciążenia Klienta poniesionymi kosztami.
- Uczestnik jest zobowiązany poinformować DELTA TRAVEL, a także jego przedstawiciela, za którego pośrednictwem uczestniczy w imprezie, o zmianie nazwiska, adresu, wymianie paszportu i innych danych potrzebnych do skutecznego wyjazdu. Informacje winny być przekazane niezwłocznie do DELTA TRAVEL, najpóźniej jednak na 7 dni przed wyjazdem (o ile nie wystąpią inne, niezależne od DELTA TRAVEL przeszkody). W przypadku zmiany uczestnika, hotelu, terminu imprezy turystycznej Uczestnik jest zobowiązany do uiszczenia opłaty odpowiadającej rzeczywistym kosztom poniesionym z tego tytułu przez Organizatora, za którą to zmianę klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## IV Zmiana świadczeń, ceny imprezy turystycznej

- Zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych DELTA TRAVEL zastrzega sobie prawo dokonania zmiany ceny imprezy o ile udokumentowana jest ona następującymi okolicznościami:
  - wzrost kosztów transportu,
  - wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
  - wzrostu kursów walut.
- Jeżeli z powyższych przyczyn DELTA TRAVEL zmuszona była zmienić istotne warunki umowy z Klientem, wówczas powinna niezwłocznie poinformować o tym Klienta.
- W okresie 21 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.
- W przypadku, jeśli po zawarciu umowy DELTA TRAVEL, z przyczyn od niej niezależnych, zmuszona jest zmienić istotne warunki Umowy z Klientem (zmiana standardu, terminu, itp.), jest zobowiązana do natychmiastowa-

wego powiadomienia Klienta o tym fakcie. Tym samym Klient winien niezwłocznie poinformować DELTA TRAVEL, czy:

- przyjmując proponowaną zmianę,
  - czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.
- Zmiana kolejności zwiedzania w programie imprezy (o ile program został wykonywany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy.
- Cena w zawartej umowie jest wiążąca, wprowadzenie promocji lub oferty last minute przed lub po zawarciu umowy z Klientem, nie daje podstawy to rozszerzenia zmniejszenia kosztów uczestnictwa.

## V Odwołanie imprezy turystycznej

- DELTA TRAVEL zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy do 10 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy (imprezy autokarowe – 30 os., imprezy lotnicze – 15 os.). Termin ten może być krótszy w przypadku przyczyn niezależnych od DELTA TRAVEL jak: zmiana umów międzynarodowych, przepisów w kraju docelowym lub tranzytowym, działań sił wyższych, klęsk żywiołowych, zagrożenia terrorystyczne, itp. W takim przypadku Klient, wg własnego wyboru, ma prawo do:
  - uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, bądź w imprezie o niższym standardzie za zwrotem różnicy ceny przedstawionej przez DELTA TRAVEL
  - żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

## VI Rezygnacja z imprezy

- Klient ma prawo do rezygnacji z imprezy. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień, w którym DELTA TRAVEL otrzymała złożoną na piśmie rezygnację z imprezy lub dzień następujący po dacie, w którym Klient był zobowiązany dokonać czynności określonych w „UMOWIE-ZGŁOSZENIU”, a czynności tych nie dokonał (np.: uzupełnienie wpłaty do podanej ceny imprezy lub dostarczenie wymaganych dokumentów).
- Rezygnacja Klienta z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie pociąga za sobą obowiązek Klienta do wyrównania DELTA TRAVEL strat poniesionych przez organizatora w związku z tą rezygnacją.
- Za rezygnację z udziału w imprezie, o której mowa w ust. 1 uznaje się także niestawienie się Klienta w miejscu rozpoczęcia imprezy określonym w otrzymanym dokumencie bądź nieposiadanie przez Klienta dokumentów, których brak uniemożliwia udział w imprezie (np. paszport, wiza itp.).
- W przypadku rezygnacji Klientowi przysługują zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez biuro kosztów. Delta Travel podaje informacyjnie, że wg doświadczeń lat ubiegłych średnie koszty potrącenia wynoszą:
  - 50 PLN w terminie do 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - nie więcej niż 10% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 44-31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - nie więcej niż 30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 30 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - nie więcej niż 60% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - nie więcej niż 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 7 do 1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy
  - 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu lub później.Ostateczna wysokość kosztu anulacji jest równa sumie rzeczywistych kosztów poniesionych przez DELTA TRAVEL z tytułu anulacji danej rezerwacji; wysokość tych kosztów jest podawana klientowi przez DELTA TRAVEL w ciągu 14 dni od daty dokonania anulacji.
- Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie jednostronnie wypowiadając umowę i powołując się na zaistnienie siły wyższej, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej nie ogłosiło regionu docelowego w podróży Klienta jako zagrożonego dla zdrowia lub życia obywateli RP to DELTA TRAVEL zastosuje zasady pobrania kosztów rezygnacji określonych w par. VI pkt. 4.
- Rekomendowane jest, aby Klient zawarł umowę ubezpieczenia o zwrot kosztów z tytułu rezygnacji z imprezy – dodatkowa opłata wynosi 3% całkowitej wartości imprezy.

## VII Prawa i obowiązki Klienta

- Klient ma prawo do świadczeń określonych w Umowie.
- Klient w czasie trwania imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy pilota, rezydenta, lokalnego przedstawiciela DELTA TRAVEL.
- Klient zostanie objęty opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez DELTA TRAVEL (np. awaria autokaru, postoje na granicach). W takich sytuacjach Klient ma prawo do:
  - dodatkowego posiłku, jeśli awaria autokaru trwa dłużej niż 8 godzin
  - zwrotu wartości świadczeń niewykorzystanych z powodów nie leżących po stronie DELTA TRAVEL, a tytułem przezwania jego uczestnictwa w imprezie przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez DELTA TRAVEL kosztów.
- Obowiązkiem Klienta jest stosowanie się do wskazówek i zaleceń przedstawicieli DELTA TRAVEL wpływających na realizację programu (m.in. przestrzeżenie miejsca i godzin zbiórki).
- Klient zobligowany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów podróży, przestrzegania przepisów celnich obowiązujących na granicach Rzeczypospolitej, krajów tranzytowych i docelowych.
- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za szkody dokonane w hotelu, w trakcie transportu, itp. DELTA TRAVEL może odmówić zabrania na podkład autobusu, samolotu osób pod wpływem alkoholu.
- Klient zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu np. opłaty klimatycznej, kaucji, opłaty za telefon w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.

## VIII Realizacja umowy i obowiązki Organizatora

- DELTA TRAVEL jest odpowiedzialna za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umiową jakość świadczeń. W przypadku nie wykonania przewidzianych w umowie usług, Organizator jest zobowiązany (bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami) do wykonania świadczeń zastępczych. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa, Klient ma prawo żądać odpowiedniego obniżenia ceny.
- Przy wyjeździe z transportem własnym Klient zostanie zakwaterowany w wybranym obiekcie na podstawie wouchera/skierowania, wydane-

go przez DELTA TRAVEL. Przekaz wouchera/skierowania odbywa się elektronicznie lub pocztą tradycyjną w terminie ok. 7 dni przed datą realizacji świadczeń, nie wcześniej jednak niż po wypłynięciu na konto DELTA TRAVEL całości należności za zakupioną usługę.

- Przy wyjeździe grupowym transportem organizowanym przez DELTA TRAVEL zakwaterowanie następuje na podstawie wouchera grupowego lub listy uczestników. Uczestnik powinien posiadać UMOWĘ-ZGŁOSZENIA.
- W przypadku Klientów podróżujących autokarem lub samolotem każdy uczestnik ma prawo do bezpłatnego przewozu bagażu w ilościach podanych w „Ważnych Informacjach Ogólnych”.

## IX Reklamacje

- Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi (np. recepcja hotelowa, rezydent) lub DELTA TRAVEL w taki sposób, aby umożliwić usunięcie usterki.
- Klient ma prawo do złożenia reklamacji oraz przekazania jej do DELTA TRAVEL lub do biura, w którym dokonał rezerwacji w terminie nie dłuższym niż 30 dni od zakończenia imprezy. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej i przekazana listem poleconym.
- DELTA TRAVEL zastrzega sobie 30 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji i jeżeli w tym terminie nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie należy rozumieć, że reklamacja została uznana za uzasadnioną.
- Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych art. 11.a., DELTA TRAVEL jest zwolniona za wady świadczenia, jeżeli niewykonanie lub wadliwe wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie:
  - działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani usunąć siłą wyższą.Biuro Podróży dołoży wszelkich starań, aby pomóc Klientowi w zaistnialej sytuacji.
- W przypadku rażącego zaniedbania przez DELTA TRAVEL – nie zrealizowanie imprezy lub brak możliwości powrotu z zagranicy Klient może skorzystać z gwarancji ubezpieczeniowej nr 00.995.103 wystawionej przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. na rzecz Marszałka Województwa Małopolskiego, 31-156 Kraków, ul. Basztowa 22.

## X Ubezpieczenia

- DELTA TRAVEL 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 wystawione przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Klienti DELTA TRAVEL mają zawarte w cenie imprezy ubezpieczenie na podstawie generalnej polisy od następstw nieszczęśliwych wypadków (trwały uszczerbek - 2000 EUR), kosztów leczenia (10 000 EUR) oraz utraty/ uszkodzenia bagażu (bagaż 200 EUR obejmuje tylko i wyłącznie rzeczy osobiste, a nie dotyczy pieniędzy i kosztowności, sprzętu audio-video, fotograficznego itp.). Na wyjazdach narciarsko-snowboardowych klienti posiadają dodatkowo w cenie imprezy ubezpieczenie kosztów ratowniczych w wysokości 5 000 EUR (podsuma sumy ubezpieczenia KOL) oraz pokrycie kosztów leczenia wynikającego z wystąpienia wypadków na nartach lub snowboardzie.
- W przypadku wystąpienia szkody wymagającej wizyty u lekarza konieczny jest niezwłoczny kontakt (przed wizytą u lekarza) z Centrum Alarmowym Inter Partner Assistance tel.: +48 22 575 90 80. W przeciwnym wypadku zastosowana będzie redukcja wypłaty odszkodowania w wysokości 40 EUR.
- Za potwierdzenie rezerwacji o udział w imprezie jest równoznaczne z zapoznaniem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń (dostępne w biurach sprzedających imprezy i na stronie [www.delta-travel.pl](http://www.delta-travel.pl)) oraz zwolnieniem lekarzy z zachowania tajemnicy lekarskiej w zakresie związanym z realizacją ubezpieczenia.
- W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania uczestnictwa w imprezie. DELTA TRAVEL zaleca wykupienie tego ubezpieczenia wraz z zawarciem Umowy-Zgłoszenia, a najpóźniej do 24 godzin od zawarcia UMOWY - ZGŁOSZENIA.
- DELTA TRAVEL wskazuje jednocześnie, iż możliwe jest wykupienie ubezpieczenia od innych związanych z podróżą ryzyk:
  - ubezpieczenie OC i sprzętu w przypadku uprawiania sportów amatorskich
  - ubezpieczenie kosztów leczenia następstw chorób przewlekłych lub nowotworowych
  - ubezpieczenie kosztów leczenia i ratownictwa w przypadku uprawiania letnich sportów amatorskich (windsurfing, surfing, kitesurfing)
  - ubezpieczenie kosztów leczenia i ratownictwa w przypadku uprawiania sportów wysokiego ryzyka lub ekstremalnych

## XI Dane Osobowe

W związku z Ustawą z 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych (dz. Ustaw 133 z 1997), Delta Travel Tour Operator Sp. z o.o., ul. Dietla 37, 31-062 Kraków oświadcza: wszystkie dane osobowe, których udzielił Klient w związku z zawarciem umowy podlegają ochronie przez DELTA TRAVEL zgodnie z prawem. W przypadku nie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Klienta DELTA TRAVEL zobowiązuje się do wykorzystania tych danych tylko w zakresie niezbędnym do wykonania umowy. Dane te nie są nigdy udostępniane lub odprowadzane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy podanie takich danych jest niezbędne do dokonania rezerwacji. Klientowi przysługują prawo do zmiany i wglądu do swoich danych.

## XII Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 1964 r. nr 14 poz. 93) oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2004 r. nr 223 poz. 2268), a także przepisy o ochronie Konsumenta 2. W przypadku zaistnienia sporów będą one rozstrzygane polubownie lub przez właściwe sądy.
- Kurs przyjęty do kalkulacji oferty 1 EUR = 4,35 PLN.
- Niniejsze warunki obowiązują od dnia 04.02.2013.**