**Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez**

 **Biuro Podróży „Vivaldi”**

Prawa i obowiązki Klientów określają wydane w oparciu o art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawę z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych niniejsze Warunki Uczestnictwa. Organizatorem imprez jest Vivaldi-podróże na cztery pory roku Sp. z o.o., zwana dalej biurem podróży.

**OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI**

Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych 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, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas wyjazdu przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

**CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, PASZPORT I WIZY, SZCZEPIENIA**

Wszystkie ceny są cenami umownymi. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą, stanowiącą integralną część zawartej z Klientem umowy. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Każdy z uczestników wyjeżdżających poza Unię Europejską musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy także dzieci do 2 lat.
Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym biuro podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.
Biuro podróży zastrzega sobie zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrostu kursów walut. Zaliczka wynosi 30% ceny imprezy bez uwzględnienia ewentualnie przysługujących zniżek od osoby. Zaliczka winna wpłynąć do kasy biura podróży bądź na wskazany przez biuro rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji. Opłata za imprezę turystyczną, z potrąceniem ewentualnie wcześniej wpłaconej zaliczki, winna wpłynąć do biura podróży najpóźniej na 30 dni przed datą wyjazdu. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić w ciągu 24 godzin. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Klient zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty faksem lub e-mailem najpóźniej 24 godziny po dokonaniu rezerwacji. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, biuro podróży zastrzega sobie prawo do skasowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia.
Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub płatnika).
Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarno-higienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wysp Karaibskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego ([www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl/)).

**WPŁATA NA TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY**

Każdy uczestnik imprezy turystycznej jest objęty ochroną Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Kwota składki jest wskazana w umowie lub wliczona w cenę imprezy. Biuro Podróży jest zobowiązane do odprowadzania składek za każdego klienta za imprezę

na rzecz Funduszu według następujących stawek :

1. Kraje Europejskie – 10 zł
2. Kraje poza Europejskie – 13 zł

**PRZELOT I DOBA HOTELOWA**

Biuro Podróży Vivaldi informuje Klienta, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej zazwyczaj przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.
Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-15.00. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podroży w pozycji „TERMIN”, Goście kwaterowani są po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podroży w pozycji „TERMIN”.

**ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM**

1. **Z powodu okoliczności leżących po stronie BIURA PODRÓŻY**

O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu od biura informacji w tym zakresie poinformować biuro pisemnie, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż wynika to z opłacalności kalkulacji dla imprez autokarowych oraz dla imprez samolotowych. W takim przypadku Klienci, którzy dokonali rezerwacji, muszą zostać powiadomieni o odwołaniu najpóźniej na 14 dni przed planowanym wyjazdem. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania wynikającego z zaakceptowanych zmian

**B. Z powodu okoliczności leżących po stronie KLIENTA**

 **B.1. ZMIANY**

Zmiana przez Klienta zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników itd., jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

* przy zmianach, o których uczestnik imprezy poinformuje najpóźniej na 30 dni przed planowaną datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 200 zł od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną imprezę turystyczną zawsze wpłacona była przynajmniej pełna zaliczka. Taką samą opłatę wnosi Klient pragnący przepisać imprezę na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie. Przepisanie może nastąpić tylko wtedy, jeśli przepisy linii lotniczych i biura podróży nie zabraniają tego oraz pod warunkiem powiadomienia biura podróży z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą wyjazdu. Powiadomienie musi nastąpić niezwłocznie po powzięciu przez Klienta decyzji o zmianie uczestnika. Przy przepisywaniu imprezy z osoby na osobę odpowiedzialni solidarnie za zapłatę ceny imprezy są obaj Klienci;
* w przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nie czarterowym) . Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez biuro będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu;
* biuro podróży potraktuje żądaną przez Klienta zmianę miejsca docelowego, terminu i okresu trwania imprezy, o których to zmianach zostanie poinformowane później niż 30 dni przed pierwotnie zaplanowanym dniem wyjazdu, jako rezygnację z wycieczki (por. poniżej w punkcie B.2.) i nową rezerwację. Co za tym idzie, biuro podróży ma prawo obciążyć Klienta kosztami poniesionymi przez biuro w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej, z której Klient rezygnuje na poczet innej imprezy, a podanymi w punkcie B.2. niniejszych Warunków Uczestnictwa. Klienta zmieniającego termin wyjazdu lub miejsce docelowe, hotel lub uczestników, powyżej 30 dni przed wyjazdem, obowiązują przy wyborze nowej (innej) imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji.

**B.2.REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Biura, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Biuro kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona w dalszej części niniejszego punktu Warunków Uczestnictwa (oraz kosztów ubezpieczenia), poniesionych przez Biuro w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej. Biuro podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń – względem całkowitej wartości zawartej umowy – kształtują się następująco:

* do 30 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 200 PLN/os.,
* od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny imprezy,
* od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny imprezy,
* od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny imprezy,
* na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej – do 90% ceny imprezy.
* **UWAGA**: Wszystkie udokumentowane koszty związane z przygotowaniem imprezy nie będą zwracane w przypadku rezygnacji uczestnika z wyjazdu. Są to częściowe wpłaty za bilety lotnicze , koszty hoteli , lokalnych przelotów, kosztów kooperantów współpracujących z biurem .

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów biuro może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał. Jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących razem w imprezie rezygnuje, to druga z tych osób, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia jeszcze przed wyjazdem, opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój jednoosobowy (w przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednoosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej osoby tej samej płci). W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym ( nie czarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez biuro będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

**INNE ZMIANY**

Podawane godziny przelotów oraz rozkłady jazdy autokarów są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych w przypadku imprez samolotowych lub utrudnienia na drogach w przypadku imprez autokarowych, niekorzystne warunki atmosferyczne). W przypadku konieczności zmiany terminu lub godziny wyjazdu lub wylotu, Biuro obowiązane jest do niezwłocznego powiadomienia Klienta o takim fakcie.

**UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI Z UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

Organizator oferuje możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji. Przedmiotem ubezpieczenia, dostępnego za dodatkową opłatą, są koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Pełna treść dotycząca ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy zawarta jest w Warunkach Ubezpieczenia w Trakcie Podróży przesyłanych dla zainteresowanych klientów takim produktem ubezpieczeniowym,.

**OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE**

Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach itp. wydawanych przez hotele. linie lotnicze i miejscowe biura informacji turystycznej.

**OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻUJĄCEGO**

W przypadku imprez turystycznych uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za zasięganie informacji u pilota , dotyczących organizowanych imprez oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju. W przypadku imprez realizowanych samolotem liniowym/rejsowym uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad obowiązujących na lotniskach i w samolotach. Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu.

**REKLAMACJE**

Biuro podróży ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta zgodnie z art. 11b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie. Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien niezwłocznie powiadomić o tym pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o wadach imprezy, Klient może złożyć organizatorowi reklamację. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności. Wszystkie reklamacje (wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej listem poleconym na adres biura.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH**

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi.

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z późniejszymi zmianami. Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.