

## Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez P.H.U. „ARKONA” S.C.

### § I. Zawarcie umowy

- 1) Prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych określają indywidualne umowy o organizację imprezy turystycznej oraz opracowane na podstawie art. 385 § 1 k.c. niniejsze ogólne warunki uczestnictwa.
- 2) Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania druku umowy o organizację imprezy turystycznej oraz wpłacenie przez zleceniodawcę zadatku określonego w punkcie 6 niniejszego §.
- 3) Niniejsze warunki uczestnictwa oraz ramowy program imprezy turystycznej stanowią integralną część umowy o organizację imprezy turystycznej organizowanej przez P.H.U. „ARKONA” S.C.
- 4) Stronami umowy są P.H.U. „ARKONA” S.C. oraz zlecający organizację i realizację imprezy turystycznej.
- 5) Zgłaszającym organizację i realizację imprezy turystycznej jest osoba prawna lub fizyczna podpisująca umowę oraz inne osoby ujęte na liście uczestników imprezy turystycznej sporządzonej przez osobę zgłaszającą.
- 6) Po podpisaniu umowy zgłaszający dokonuje wpłaty zadatku w terminie określonym w § 8 umowy o organizację imprezy turystycznej. Zgłaszający uzupełnia wpłatę do pełnej odpłatności zgodnie podpisaną umową o organizację imprezy turystycznej jednak nie później niż 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, o ile umowa nie stanowi inaczej.
- 7) Niedokonanie w ustalonym terminie wpłaty zadatku za imprezę turystyczną może być powodem rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wcześniej zawartej umowy z przyczyn leżących po stronie zgłaszającego.
- 8) Przy zawarciu umowy P.H.U. „ARKONA” S.C. określi rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz określi termin ich okazania lub dostarczenia do P.H.U. „ARKONA” S.C.
- 9) Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie jest równoważne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nieleżących po stronie P.H.U. „ARKONA” S.C.
- 10) P.H.U. „ARKONA” S.C. zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy turystycznej z przyczyn od siebie niezależnych (działanie siły wyższej, klęski żywiołowe, zarządzenia organów władzy, sytuacja geopolityczna). W takim przypadku uczestnik imprezy turystycznej może żądać zwrotu pełnej wpłaty za uczestnictwo w imprezie turystycznej. Uczestnikowi nie przysługuje prawo do odszkodowania lub zadośćuczynienia.

### § II Rezygnacja z umowy

- 1) Zgłaszający może odwołać realizację imprezy turystycznej bez podania przyczyn składając oświadczenie w formie pisemnej najpóźniej 30 dni przed jej rozpoczęciem. Za datę rezygnacji przyjmujemy dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dniu, w którym zgłaszający nie wykonał czynności określonej w § 6 i § 8 umowy o organizację imprezy turystycznej.
- 2) O wszelkich zmianach programu imprezy turystycznej P.H.U. „ARKONA” S.C. ma obowiązek powiadomić zgłaszającego niezwłocznie po ich zaistnieniu. Zgłaszający może zrezygnować z imprezy turystycznej przed jej rozpoczęciem za względu na zmianę istotnych warunków umowy a w szczególności: ceny, terminu, miejscowości (w przypadku imprez pobytowych), kategorii zakwaterowania. Rezygnacja bądź akceptacja nowych istotnych warunków umowy powinna nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie. Wymagana jest akceptacja nowych istotnych warunków umowy przez zgłaszającego w formie pisemnej. W przypadku braku informacji o akceptacji w terminie wskazanym, P.H.U. ARKONA S.C. traktować będzie to, jako akceptację nowych istotnych warunków imprezy turystycznej.
- 3) W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn wyszczególnionych w §2 pkt. 2) zgłaszającemu przysługuje w terminie 14 dni licząc od dnia rezygnacji zwrot pełnej wpłaty za udział w imprezie turystycznej.
- 4) W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej przez zgłaszającego z przyczyn nieleżących po stronie P.H.U. „ARKONA” S.C. w tym z powodu:
  - a. braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (dowód osobisty, paszport, wiza itp.)
  - b. niedotrzymania przez zgłaszającego określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów
  - c. nieprzybycia na zbiórkę
  - d. choroby lub innych wypadków losowych
  - e. uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby celne lub inne organy władzyzgłaszającego obciążają następujące kary:
  - opłata manipulacyjna w kwocie 30% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy
  - koszty związane z uzyskaniem wizen
  - 60% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - 70% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - 100% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie krótszym niż 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy

### § III Realizacja umowy

- 1) W trakcie trwania imprezy turystycznej każdy z jej uczestników powinien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty uprawniające do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy.
- 2) P.H.U. „ARKONA” S.C. jest odpowiedzialna za przebieg imprezy zgodnie z jej programem oraz za zawartą w umowie jakość świadczeń. Reklamacje należy składać niezwłocznie pod rygorem możliwości ich odrzucenia lub rozpatrywania do pilota, przedstawiciela P.H.U. „ARKONA” S.C. bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@arkona.org.pl](mailto:biuro@arkona.org.pl) do organizatora, który dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczyny zaistniałej reklamacji (w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie uczestnikom świadczeń zastępczych).
- 3) P.H.U. „ARKONA” S.C. jest zobowiązana do dokonania zwrotu różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie a świadczeniami zastępczymi w przypadku, gdy zgłaszający nie otrzyma świadczeń o tej samej lub wyższej wartości.
- 4) Uzpełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być złożone w siedzibie P.H.U. „ARKONA” S.C. w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy turystycznej przez pilota lub innego przedstawiciela P.H.U. „ARKONA” S.C.
- 5) P.H.U. „ARKONA” S.C. zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia zgłaszającemu odpowiedzi w formie pisemnej najpóźniej w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Termin ten może zostać wydłużony o kolejne 30 dni jeżeli wyjaśnienie okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wymaga uzyskania informacji od kontrahentów lub osób przebywających za granicą.
- 6) P.H.U. „ARKONA” S.C. ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat za imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń w ciągu 10 dni od daty rezygnacji zgłaszającego lub od daty uznania reklamacji.
- 7) P.H.U. „ARKONA” S.C. nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy turystycznej wynikłe z przyczyn od niej niezależnych, np.: warunki atmosferyczne, decyzje władz państwowych, działanie sił wyższych lub z przyczyn leżących po stronie uczestników imprezy. Nie mogą być przedmiotem roszczeń, okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody, znane zgłaszającemu przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 8) P.H.U. „ARKONA” S.C. nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w całości lub w części wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestników, np.: Spóźnianie się na miejsce zbiórki, skrócenie pobytu, niestosowanie się do poleceń pilota, przewodnika bądź kierowcy autokaru, dłuższy niż przeciętnie czas przekraczania granic, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w § II pkt. 2). Powyższe odnosi się również do przypadku, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wyrażą zgody na wjazd do danego kraju, z powodów sobie wiadomych, na które P.H.U. „ARKONA” S.C. nie ma wpływu.
- 9) Zgłaszający zobowiązany jest do naprawy bądź pokrycia kosztów wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania. Za szkody wyrządzone przez osoby nieletnie odpowiadają ich opiekunowie prawni.
- 10) Zgodnie z obowiązującymi przepisami P.H.U. „ARKONA” S.C. zawiera dla wszystkich uczestników ubezpieczenie na czas trwania imprezy. Informacje dotyczące ubezpieczenia uczestników imprezy turystycznej zawarte są w programie imprezy turystycznej oraz w umowie o organizację imprezy turystycznej. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez uczestnika w towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 11) P.H.U. „ARKONA” S.C. wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty życia, zdrowia lub bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą ubezpieczyciela, z którym zawarło umowę. Maksymalne kwoty odpowiedzialności zawarte są w programie imprezy turystycznej oraz w umowie o organizację imprezy turystycznej. Ogólne warunki ubezpieczenia dostępne są w siedzibie P.H.U. „ARKONA” S.C.
- 12) W związku z limitem luku bagażowego, każdemu uczestnikowi imprezy turystycznej w ramach współpracy z Arkona przysługuje jeden bagaż główny odpowiadający bagażowi rejestrowanemu przy transporcie lotniczym, tj. 55 cm x 40 cm x 20 cm o wadze nieprzekraczającej ca. 20 kg. Dodatkowo każdy uczestnik może zabrać ze sobą dodatkowy bagaż podręczny (plecak, torba, worek) o wadze max. 5 kg.
- 13) P.H.U. „ARKONA” S.C. ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy do wysokości ceny imprezy.

### § III Postanowienia końcowe

- 1) W sprawach nieregulowanych warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku „O usługach turystycznych” z późniejszymi zmianami.
- 2) Wszystkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane w drodze negocjacji, a w przypadku braku porozumienia przez sąd gospodarczy właściwy dla siedziby P.H.U. „ARKONA” S.C.