



Ogólne warunki uczestnictwa

DEFINICJE:

Przez użyte w niniejszych ogólnych warunkach należy rozumieć:

Impreza Turystyczna – co najmniej dwie turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu.

Koszty rezygnacji – koszty pobierane w przypadku oferty standardowej

Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową;

Umowa – umowa o świadczenie usług turystycznych z TOP TOURISTIK;

Organizator – spółka TOP TOURISTIK spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu numer KRS:0000584352, NIP: 7831730561, REGON: 3624164444;

Agent – przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju;

Wycieczka fakultatywna – rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników

1. Umowa o świadczenie usług turystycznych

1.1. Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych przez organizatora (zwana dalej „umową”). Rezerwacja może zostać złożona pisemnie, ustnie, na podstawie telefonicznego zgłoszenia oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.toptouristik.pl. Strona internetowa www.toptouristik.pl i pisemne informacje organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

1.2. Po dokonaniu zapłaty (zaliczki lub pełnej ceny) w punkcie sprzedaży imprezy turystycznej, Klient otrzymuje umowę oraz potwierdzenie podróży zawierające wszelkie istotne dane o zarezerwowanej imprezie turystycznej

1.3. Klient przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników oraz zobowiązuje się do zawarcia umowy z organizatorem. 1.4. Klient, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.

2. DOKONANIE ZAPŁATY ZA IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ

2.1. Klient po dokonaniu wpłaty zaliczki/pełnej ceny na poczet imprezy turystycznej oraz pełnej kwoty za zawarte dodatkowe ubezpieczenie zawiera umowę. Zaliczka wynosi 29 % (dwadzieścia dziewięć) ceny przy rezerwacji oferty pakietowej opartej na przelotach liniowych, w której przelot w jedną stronę lub dwie jest realizowany w oparciu o połączenia rejsowe liniami takimi jak QATAR AIRWAYS (QR) lub EMIRATES (EK) i innych rejsowych linii. Ewentualną pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 30 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku nie dokonania w terminie wpłaty zaliczki, umowa ulega rozwiązaniu.

2.2. Wyjątkiem są oferty, które są w systemie jako „not refundable room” lub „oferta bezzwrotna”, zgodnie z warunkami kontraktu hotelowego, muszą być opłacone w 100% w momencie rezerwacji i nie podlega kosztom rezygnacji. Opłata za rezerwację tylko przelotu, musi być opłacona w 100% w momencie rezerwacji i nie podlega kosztom rezygnacji.

2.3. Zapłata za zawarte za pośrednictwem organizatora, dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki lub też całej ceny w zależności od terminu dokonania rezerwacji imprezy turystycznej. Koszt innych usług świadczonych przez organizatora takich jak np. pośrednictwo w uzyskaniu wizy, jak również telefoniczne rezerwacje i zapytania, nie

są (o ile na stronie internetowej www.toptouristik.pl nie ma innej jednoznacznej informacji) zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli zatem takie koszty powstaną, powinny one zostać wpłacone u agenta wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej, lub przelewem na rachunek bankowy agenta względnie organizatora.

2.4. Klientowi w momencie dokonywania rezerwacji przysługuje prawo wyboru sposobu wydrukowania oraz dostarczenia dokumentów podróży. Opcje przysługujące Klientowi to:

- wydrukowanie dokumentów u agenta
- przesłanie mailem do klienta na wskazany przez niego adres e-mail dokumentów podróży, do samodzielnego wydruku

2.5. Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w punkcie 2.1 terminie, umowa może być rozwiązana z dniem gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje 30 dni. W takim przypadku organizator obciąża Klienta kosztami rezygnacji uczestnictwa w imprezie turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 6.2, 6.4 i 6.5 Warunków Imprez Turystycznych.

3. ŚWIADCZENIA, CENY

3.1. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie internetowej www.toptouristik.pl. Przed zawarciem umowy organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej www.toptouristik.pl. Impreza turystyczna zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Klienta czasem trwania imprezy turystycznej wskazanym w umowie. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na transport.

3.2. Wyłącznie informacje zawarte na stronie internetowej www.toptouristik.pl w momencie zawarcia umowy stanowią część umowy. Opisy wycieczek fakultatywnych zawarte na stronie www.touristik.pl nie stanowią części umowy o świadczenie usług turystycznych.

3.3. Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych, zamieszczone na stronie internetowej www.toptouristik.pl, oraz w innych dokumentach organizatora przekazywanych Klientom, wyrażone są w PLN. Dopuszcza się następujące formy płatności: przelew elektroniczny, wpłata na rachunek bankowy, płatność kartą kredytową, debetową za pomocą przez terminala płatniczego, przelew tradycyjny realizowany w Urzędzie Pocztowym, gotówka. W przypadku zapłaty bezpośrednio u agenta dopuszczalna jest płatność gotówką,

kartą kredytową, debetową za pomocą terminala płatniczego lub za pomocą elektronicznych systemów płatniczych np. PayU.

3.4 Organizator stara się w miarę możliwości uwzględnić pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w informacjach zawartych na stronie internetowej www.toptouristik.pl, jak np. pokoje obok siebie, czy dane piętro lub konkretny numer pokoju. Tylko pisemne potwierdzenie realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta przez organizatora stanowi podstawę roszczeń Klienta wobec organizatora w przypadku niewykonania życzenia. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta w przypadku nie otrzymania przez Klienta pisemnego potwierdzenia od organizatora lub drogą mailową na wskazany przez Niego adres w Umowie adres mailowy, potwierdzenia, nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec organizatora.

3.5 Organizator w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

3.6 Doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 14.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 12.00 czasu lokalnego. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami przelotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Klient powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. W takim przypadku Klient, gdy doba hotelowa ulegnie zakończeniu, powinien pozostawić swe bagaże w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu, o ile taką możliwość hotelarz oferuje.

3.7 Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia od organizatora. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Klient. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta w przypadku nie otrzymania przez Klienta pisemnego lub drogą mailową na wskazany przez Klienta w Umowie adres mailowy potwierdzenia od organizatora, nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec organizatora.

3.8. Ryzyko utraty pieniędzy, wszelkich dokumentów, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w wykorzystywanych przez klienta apartamentach, mieszkaniach, domach hotelowych oraz hotelach ponosi Klient.

4 ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN

4.1 Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany umownej i dodatkowo poświadczonej w potwierdzeniu podróży ceny imprezy turystycznej z powodu wzrostu kosztów transportu (np. dopłaty paliwowe), wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, organizator każdorazowo zobowiązany będzie udokumentować wpływ na podwyższenie ceny, jednej z wyżej określonych okoliczności. O zmianie ceny organizator niezwłocznie poinformuje Klienta za pośrednictwem punktu sprzedaży, w którym zawarta została umowa. Klient zostanie poinformowany o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej zaistnienia, najpóźniej 21-go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie z Klientem nie może być podwyższona.

4.2 W przypadku zmiany przez organizatora istotnych warunków umowy z Klientem, z przyczyn od organizatora niezależnych, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Klienta o treści tych zmian za pośrednictwem Agenta, z którym umowa została zawarta. Po otrzymaniu takiej informacji Klient w ciągu kolejnych trzech dni kalendarzowych zobowiązany jest na piśmie poinformować Agenta, u którego umowa została zawarta, czy

przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. Skorzystanie przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od umowy wskutek nie zaakceptowania przez Niego dokonanych zmian w umowie uprawnia, wedle wyboru, do złożenia oferty uczestnictwa w innej zastępczej imprezie turystycznej organizowanej przez organizatora o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę turystyczną o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub do żądania zwrotu wniesionych z tytułu zawarcia umowy opłat.

4.3 W przypadku konieczności zmiany portu wylotowego lub powrotnego związanej z anulacją danego rejsu jak w pkt. 13.1 c do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, organizator zorganizuje przelot zastępczy, Klient musi zaakceptować alternatywne połączenie lotnicze i godzinny.

5 ZNIŻKI DLA DZIECI

5.1 W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, Zgłaszający powinien powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Organizator ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Organizator upoważnione będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny imprezy turystycznej wraz z opłatą manipulacyjną, która wynosi 130 zł/za zmianę za osobę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizator z tytułu dokonanych zmian. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

5.2 Za dzieci w wieku poniżej 2 lat podróżujące samolotem, w przypadku imprezy turystycznej obejmującej przelot i zakwaterowanie, są pobierane mniejsze opłaty w zależności od destynacji, długości pobytu i rodzaju linii lotniczej. Jedynie w przypadku wykupienia samego przelotu, pobierana jest opłata indywidualnie ustalana przez przewoźnika. W obu przypadkach dziecko podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego.

6 REZYGNACJA ZE STRONY UCZESTNIKA, ZMIANA UMOWY, OSOBY ZASTĘPCZE

6.1 Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klienti mają możliwość zrezygnowania z imprezy turystycznej.

Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej, Zgłaszający jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej w punkcie sprzedaży, w którym zawarł umowę. Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do punktu sprzedaży, w którym została zawarta umowa.

6.2 Jeżeli Klient rezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od organizatora, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona na zasadach określonych w punktach 6.4. Warunków Imprez Turystycznych poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń. Organizator w gestii Klienta pozostawia decyzję o zbieraniu i gromadzeniu dowodów na to, czy ze względu na rezygnację z uczestnictwa w imprezie turystycznej, względnie jej nie rozpoczęcia powstały koszty niższe niż te, które zostały określone przez Organizator jako rzeczywiste koszty rezygnacji, w wysokości nie wyższej niż określonej w punktach 6.4 i 6.5, względnie Klient może zwrócić się do Organizatora o przedstawienie indywidualnych wyliczeń poniesionych na jego rezerwację kosztów.

6.3 Klient ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy. O ile Klient nie poinformował Organizatora o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem zobowiązany jest przekazać Agentowi, w którym zawarł umowę informację na piśmie o tym, iż w imprezie takiej nie uczestniczy, najpóźniej do końca dnia, w którym impreza turystyczna się rozpoczęła.

6.4 Koszty rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej wynoszą standardowo za osobę:

- do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy 29% ustalonej ceny
- od 29 do 14 dnia przed rozpoczęciem imprezy 65% ustalonej ceny
- od 13 do 3 dnia przed rozpoczęciem imprezy 85% ustalonej ceny
- od 2 dnia do dnia wylotu włącznie 98% ustalonej ceny

6.4 a Koszty rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej obejmującej tylko zakwaterowanie:

- do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy 29% ustalonej ceny
- od 29 do 14 dnia przed rozpoczęciem imprezy 65% ustalonej ceny
- od 13 do 3 dnia przed rozpoczęciem imprezy 85% ustalonej ceny
- od 2 dnia do dnia wylotu włącznie 98% ustalonej ceny

6.5 Na życzenie Klienta, w miarę możliwości, w tym w miarę dostępności miejsc, istnieje możliwość zmiany umowy. Zmiana umowy wiąże się z kosztami, które wymagają potwierdzenia u kontrahenta, przewoźnika, przez organizatora na service@toptouristik.pl. Koszt każdej zmiany to 130 zł/za osobę za jedną zmianę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów manipulacyjnych poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Zmiana rezerwacji w skład której wchodzi przeloty w taryfie bez możliwości jakiegokolwiek zmiany, równoznaczne jest z anulacją imprezy turystycznej, zgodnie z punktem 6.4. W przypadku zmiany na życzenie Klienta, umowy o imprezę turystyczną, obejmującej przelot samolotem na umowę z dojazdem własnym lub odwrotnie zmiana taka jest możliwa wyłącznie po rozwiązaniu dotychczasowej umowy na zasadach określonych w punktach 6.4, 6.4 a, 6.5 Warunków Imprez Turystycznych przy jednoczesnym zawarciu nowej umowy, na podstawie, której Klient zobowiązany jest zapłacić cenę za imprezę turystyczną wskazaną w nowej umowie. W przypadku zmiany rodzaju zakwaterowania, rodzaju wyżywienia z np. dwóch posiłków (HB) na all inclusive, opłata manipulacyjna wynosi 130 zł za osobę za zmianę. Wszelkie zmiany muszą być potwierdzone przez lokalnego kontrahenta.

6.6 Pod pojęciem zmiany umowy na życzenie Klienta, o której mowa w pkt 6.5, rozumie się np. zmianę miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej oraz programu imprezy turystycznej, rodzaju transportu. Jeśli z zawartej umowy wynika, iż w danej imprezie turystycznej ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja chociażby jednego jej uczestnika z udziału w tej imprezie turystycznej lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Organizatora do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

6.7 Przeniesienie na osobę trzecią praw i obowiązków na osobę trzecią nie jest możliwe i wiąże się to zakupem nowej imprezy turystycznej.

6.8 W przypadku rezerwacji samego przelotu liniowego zmiany terminu powrotu lub lotniska po rozpoczęciu imprezy turystycznej nie są możliwe, chyba że Organizator uda się uzyskać pisemne potwierdzenie od linii lotniczej, że taka zmiana jest możliwa i Klient potwierdzi pisemnie, że pokryje koszty związane z taką zmianą. Koszt manipulacyjny zmiany to 130 zł za osobę za zmianą.

6.9 Wszelkie opłaty związane z rezygnacją i zmianą umowy jak również opłaty za

indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagalne.

7 PODRÓŻ SAMOŁOTEM

7.1 Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego

przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy to organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta poprzez Agenta, u którego Klient nabył imprezę turystyczną. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizator. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany przewoźników lotniczych i numerów lotów. Wykaz przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach wspólnoty znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

7.2 Podróże lotnicze Organizatora odbywają się jako non-stop, z przesiadkami lub lądowaniami pośrednimi w trakcie trwania podróży. W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych.

7.3 Rezerwacja miejsc jest możliwa podczas indywidualnej odprawy przez klienta. Organizator nie pośredniczy w rezerwacji miejsc w samolocie.

7.4 Informacje na temat dopuszczalnej wagi bagażu każdego uczestnika zawarte są w dokumentach podróży lub na stronie przewoźnika. Dzieci do lat 2 nie mają prawa do posiadania osobnego bagażu.

7.5 Na 48 godzin przed wylotem Klient zobowiązany jest potwierdzić godzinę wylotu w punkcie sprzedaży imprezy turystycznej.

Potwierdzenie terminu podróży powrotnej Klient zobowiązany jest potwierdzić w lokalnej agencji lub u przewoźnika. W przypadku zawarcia umowy, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem Klient zobowiązany jest potwierdzić godzinę wylotu pod numerem telefonu 61 679 4400 na 48 godzin przed wylotem, a godzinę powrotu zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.

7.6 Klienci uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem lub klienti którzy zawarli umowę o usługę turystyczną, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie godziny przed planowanym odlotem.

7.7 Transport bagażu o charakterze specjalnym (wyposażenie sportowe, wózki inwalidzkie itp.) dozwolony jest po uprzednim zgłoszeniu u Agenta z którym zawarta została umowa, za dodatkową opłatą. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać u Agenta lub w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też pobieranie opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt i ryzyko Klienta. Przewóz zwierząt jest możliwy po uprzednim zgłoszeniu i potwierdzeniu przez linię lotniczą za dodatkową opłatą. W takim przypadku stosuje się postanowienia pkt 3.7 Warunków Imprez Turystycznych.

7.8 Ryzyko utraty pieniędzy, wszelkich dokumentów, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu, ponosi Klient. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego. Przewóz przedmiotów wartościowych (pieniądze, lekarstwa, urządzenia elektroniczne, kosztowności itp.) nie jest możliwy w bagażu rejestrowanym. Organizator nie odpowiada za żadne szkody powstałe w trakcie podróży.

8 PRZEDŁUŻENIE POBYTU W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

W przypadku zamierzonego przez Klientów przedłużenia pobytu w trakcie trwania imprezy

turystycznej, Klienci proszeni są o to, aby skontaktować się odpowiednio wcześniej z przedstawicielem organizatora imprezy turystycznej oraz z centralą w Poznaniu service@toptouristik.pl. Przedłużenie pobytu jest możliwe jedynie wtedy, gdy są jeszcze wolne miejsca na zakwaterowanie, względnie miejsca w samolocie lub innym środku transportu. Klient zobowiązany jest uiścić koszty przedłużonego pobytu gotówką na miejscu, u przedstawiciela Organizatora lub w lokalnej agencji oraz koszty manipulacyjne, które wynoszą 130 zł za osobę za zmianę. Klient zobowiązany jest również do pokrycia kosztów zakupu nowego biletu lotniczego. W przypadku, gdy w wyniku przedłużenia pobytu nastąpi zmiana lotniska docelowego na powrocie, Klientowi nie przysługuje z tego tytułu roszczenie o zapewnienie zastępczego środka transportu. Koszty za przedłużenie pobytu oblicza się według sezonowych taryf dziennych. W w/w przypadku prosimy o sprawdzenie ważności Państwa dokumentu tożsamości.

9 SZCZEGÓLNE WSKAZÓWKI DLA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z MIESZKAŃ, APARTAMENTÓW DOMÓW WAKACYJNYCH (W RAMACH DOJAZDU WŁASNEGO)

9.1 Mieszkania, apartamenty i domy wakacyjne mogą być zajmowane jedynie przez potwierdzoną w umowie liczbę osób dorosłych i dzieci. Każdy Klient zobowiązany jest do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do wspólnego użytkowania.

9.2 Zwierzęta domowe mogą przebywać w mieszkaniach, apartamentach i domach tylko w przypadku, gdy informacja na stronie internetowej www.toptouristik.pl wyraźnie dopuszcza taką możliwość. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

9.3 W informacjach wskazanych na stronie internetowej www.toptouristik.pl przy przekazaniu kluczy może zaistnieć obowiązek uiszczenia przez Klienta lokalnej opłaty klimatycznej lub odpowiedniej kaucji, tytułem zabezpieczenia zapłaty za ewentualne wyrządzone szkody. Zwrot lub rozliczenie kaucji następuje zawsze z chwilą opuszczenia miejsca zakwaterowania i przekazania wykorzystywanych pomieszczeń w stanie zgodnym z zawartą umową.

9.4 Klienci są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów i godzin przyjazdu i wyjazdu z miejsca pobytu oraz w przypadku zmiany tych terminów obowiązani są informować o takim fakcie przedstawiciela organizatora czyniąc to ze stosownym wyprzedzeniem, to jest takim, które umożliwi Organizatorowi należyte wywiązanie się z zaciągniętych wobec Klienta zobowiązań.

9.5 W przypadku gdy umowa dotyczy pobytu w mieszkaniach, apartamentach lub domach wakacyjnych koszty dodatkowe, co do których nie istnieje obowiązek ich pokrycia, nie są zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli na stronie internetowej www.toptouristik.pl nie ma informacji, że są one wliczone w cenę imprezy turystycznej, są one płatne na miejscu.

9.6 Ryzyko utraty pieniędzy, wszelkich dokumentów, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w wykorzystywanych przez klienta apartamentach, domach wakacyjnych ponosi Klient.

10 UBEZPIECZENIA PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

10.1 Wszyscy Klienci Organizatora objęci są podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków

oraz kosztów leczenia i ubezpieczenie bagażu. 10.2 Sumy ubezpieczeń w ramach wariantu podstawowego wynikającego z treści Warunków Ubezpieczenia Podczas Podróży, stanowiących załącznik do umowy ubezpieczenia Nr GT249/2015 zawartej w dniu 21.12.2015 z Towarzystwem Ubezpieczeniowym Europa ul.

Gwiaździsta 62, 54-413 Wrocław nr KRS 0000002736, wynoszą odpowiednio:

- koszty leczenia 15 000 EUR
 - koszty ratownictwa 5 000 EUR
 - następstwa nieszczęśliwych wypadków:
 - trwały uszczerbek na zdrowiu: 3 000 EUR
 - śmierć: 1 800 EUR
 - koszt ubezpieczenia bagażu: 300 EUR
- 10.3 Organizator rekomenduje wszystkim Klientom zawarcie dodatkowego ubezpieczenia, o szerszym zakresie, w ramach wariantu standardowego, wariantów optymalnych:
- Wariant I
- koszty leczenia 30 000 EUR
 - koszty ratownictwa 5 000 EUR
 - NNW
 - trwały uszczerbek na zdrowiu 3 000 EUR
 - śmierć 1 800 EUR
 - koszt ubezpieczenia bagażu podróжного: 300 EUR

Wariant II

- ubezpieczenie kosztów rezygnacji 3% wartości rezerwacji

10.4 Szczegółowy opis zakresu ubezpieczenia wariantów: podstawowego, standardowego, optymalnych oraz ubezpieczeń od kosztów rezygnacji z podróży zawarty jest w Warunkach Ubezpieczenia Podczas Podróży TU Europa ul. Gwiaździsta 62, 54-413 Wrocław nr KRS 0000002736.

10.5 W ramach ubezpieczenia zawartego za pośrednictwem Organizator nie wydaje się odrębnych polis. Wszyscy klienci mają ten sam numer polisy.

10.6 W przypadku zawarcia umowy, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem ochrona ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczenia podstawowego od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia rozpoczyna się w momencie dokonania odprawy lotniskowej i obejmuje 24 godziny od tego momentu.

11. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

11.1 Organizator ma prawo do rozwiązania umowy w terminie do 7 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, poprzez złożenie Zgłaszającemu stosownego oświadczenia na piśmie, jeżeli:

a) wymagana lub określona w informacji zawartej na stronie internetowej www.toptouristik.pl lub w potwierdzeniu podróży łączna liczba uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta. W przypadku imprez turystycznych o charakterze objazdowym i rejsów, Organizator może rozwiązać umowę o świadczenie usług turystycznych z uwagi na brak określonej w informacji zawartej na stronie internetowej www.toptouristik.pl lub potwierdzeniu podróży minimalnej liczby uczestników, na 7 dni kalendarzowych przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej;

b) nastąpiło zdarzenie noszące cechy siły wyższej;

c) liczba osób nie przekroczy 40 osób dla imprez turystycznych, polegających na zwiedzaniu.

11.2 W przypadku rozwiązania umowy z powodów leżących po stronie Organizatora, Klient może niezwłocznie złożyć oświadczenie, iż oczekuje, aby Organizator zaoferował mu zastępczą usługę turystyczną o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. O ile Klient nie skorzysta ze swojego prawa do wzięcia udziału w innej imprezie turystycznej, otrzyma zwrot kwoty zapłaconej za uczestnictwo w imprezie turystycznej.

12 NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI, SIŁA WYŻSZA

12.1 Jeżeli w wyniku wystąpienia siły wyższej przeprowadzenie imprezy turystycznej zostanie szczególnie utrudnione zarówno Klient jak i Organizator mają prawo do rozwiązania umowy.

12.2 W przypadku, gdy zdarzenie w postaci siły wyższej nastąpiło po rozpoczęciu imprezy turystycznej, Organizator zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne kroki zmierzające do zapewnienia powrotu uczestnikom imprezy

turystycznej. Powstałe z tego tytułu koszty zorganizowania i zapewnienia transportu wywołanego wypadkiem siły wyższej ponoszone są przez Klienta i Organizator w częściach równych.

13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

13.1 Organizator zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności, przy jednoczesnym uwzględnieniu zawodowego i profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.

13.2 Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

13.3 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej.

13.4 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za terminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych wiz przez odpowiednie placówki dyplomatyczne.

13.5 Organizator odpowiada ewentualnie wraz z przewoźnikiem, według międzynarodowych porozumień z Warszawy, Hagi i Guadalajary, dodatkowego porozumienia dotyczącego lotów do USA i Kanady jak i porozumienia Montrealskiego z 28.05.1999. Konwencja Warszawska i dodatkowe porozumienia dotyczące lotów do USA i Kanady ograniczają z reguły odpowiedzialność przewoźnika w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała, jak również w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu. Szkody w bagażu Klientów powstałe przy przewozach lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio przedstawicielstwu linii lotniczej po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (P. I. R.). W przypadku uszkodzenia bagażu reklamację należy zgłosić w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia odebrania uszkodzonego bagażu przedstawicielstwu linii lotniczych, a w przypadku zaginięcia bagażu w ciągu 21 dni.

13.6 Przy transporcie statkami i promami obowiązują postanowienia danego armatora, jeżeli transport nie jest częścią składową imprezy turystycznej Organizatora.

13.7 Organizator zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do dwukrotnej ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

13.8. W przypadku imprez samolotowych Klient jest zobowiązany potwierdzić rozkład powrotny na 24 h godziny przed planowaną godziną odlotu do kraju w lokalnej agencji.

13.9. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 tygodnia do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od końca 20 tygodnia do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do lotu. Kobiety 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.

14 OBOWIĄZEK WSPÓŁDZIAŁANIA

14.1 Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora, jeżeli takowy

będzie na miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.

14.2 Klienci wynajmujący mieszkania, apartamenty i domy wakacyjne w przypadku konieczności zgłoszenia reklamacji, winni kierować je bezpośrednio, do podanej w dokumentach podróży, osoby kontaktowej. W przypadku bezskutecznej interwencji należy kontaktować się z miejscową agencją reprezentującą Organizatora.

14.3 Oczekiwaniem Organizatora jest to, iż Klienci będą współdziałać z Organizatorem tak aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą umową. W związku z tym współdziałanie powinno wyrażać się poprzez:

- posiadanie ważnego przez cały czas trwania imprezy turystycznej oraz okres 6 miesięcy po jej zakończeniu paszportu, przy uwzględnieniu tego, iż w szczególnych wypadkach okres ten musi być nie krótszy niż 12 miesięcy,

- posiadanie ważnej wizy,

- spełnianie innych podobnych wymogów upoważniających do pobytu w danym państwie na terytorium którego odbywać będzie się impreza turystyczna,

- posiadanie dokumentów podróży Organizatora. 14.4 Klient odpowiada również za spełnienie innych wymogów w szczególności zdrowotnych umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników.

15 REKLAMACJE I PRZEDAWNIENIE ROSZCZEŃ

Wszelkie roszczenia powinny być zgłoszone jak najszybciej na miejscu lokalnej agencji. W przypadku braku możliwości braku kontaktu, o zaistniałej sytuacji należy poinformować Organizatora drogą mailową pod adresem e-mail service@toptouristik.pl lub drogą telefoniczną +48616794400. Dane kontaktowe znajdują się na dokumentach podróży. Reklamacje, które są zgłaszane na miejscu, muszą być potwierdzone pisemnie przez lokalną agencję. Reklamacja (pismo reklamacji i inne dokumenty dotyczące przedmiotu sprawy) należy zgłosić drogą mailową na service@toptouristik.pl lub pocztą tradycyjną na adres TOP Touristik ul.Piekary 6/13, 61-823 Poznań w ciągu 30 dni kalendarzowych od powrotu. Organizator ma 30 dni kalendarzowych na ustosunkowanie się.

16 POSTANOWIENIA PASZPORTOWE WIZOWE, CELNE, DEWIZOWE I OCHRONY ZDROWIA

16.1 Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z informacjami zawartymi na stronie www.msz.gov.pl (z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi, obowiązującymi w kraju docelowym), zamieszczonymi na stronie internetowej www.toptouristik.pl, a z ich ewentualnymi zmianami wskazanymi w potwierdzeniu podróży. Znajdują się tam istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności związanych z imprezą turystyczną. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.

16.2 Klient przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony Organizatora, obciążony jest Klient. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty, wiza, książeczka) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.

16.3 Informujemy iż w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty).

16.4 Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca w tym dziecko zobowiązana jest posiadać ważny paszport.

17 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa, stanowiących integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny w Poznaniu. TOP Touristik Sp. z o.o. Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Wielkopolskiego pod numerem 707 Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 21.12.2015 r.

OŚWIADCZENIE

Ja, niżej podpisany

.....
.....

Niniejszym oświadczam, iż zapoznałem/am się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa oraz że je akceptuję.

Poznań, data.....

.....

podpis