

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

### Biura Podróży „Fortes Travel”

obowiązują od dnia 01.02.2023r.



#### Zał. do umowy nr 1 /

Przed zawarciem umowy o udziale w imprezie organizowanej przez „Fortes” klient winien zapoznać się z niniejszymi warunkami uczestnictwa oraz z programem imprezy stanowiącą integralną część umowy.

#### I. ZASADY OGÓLNE

1. Niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach zorganizowanych /zwane dalej warunkami/ określają standardowe zasady udziału Klientów w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży „Fortes” /zwane dalej Fortes/
2. Zawarcie umowy Klienta z Fortes następuje poprzez podpisanie „ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA / UMOWY, na zasadach określonych niniejszymi warunkami uczestnictwa. Oferta oraz niniejsze warunki stanowią integralną część umowy zawieranej przez organizatora, którym jest Fortes.
3. Fortes zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi ofertą i przyjętym w formie ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA /UMOWY zamówieniem Klienta.

#### II. WARUNKI PŁATNOŚCI

4. Przy zawarciu umowy uczestnictwa Klient wpłaca na rzecz Fortes zaliczkę w kwocie ok. 30% ustalonej ceny wycieczki.
5. Pozostała należność o ile nie zawarto pisemnie innych postanowień przez organizatora Fortes winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.
6. Miejscem wpłaty jest siedziba Fortes lub rachunek bankowy. Nie dokonanie przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę turystyczną w ustalonym terminie i wysokości, Fortes może potraktować jako rezygnację z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta, chyba że brak wpłaty na koncie Fortes wynika z przyczyn całkowicie niezależnych od Klienta.
7. Brak należnej Organizatorowi wpłaty w ww. terminie stanowi podstawę do rozwiązania umowy z uczestnikiem i wiąże się z prawem potrącenia przez Biuro kosztów manipulacyjnych do wysokości określonej przez warunki rezygnacji z imprezy.

#### III. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany terminów, tras, cen lub odwołanie imprezy z przyczyn niezależnych od biura (np. działanie siły wyższej, decyzji władz państwowych, strajki, wojna, przyczyny leżące po stronie kontrahenta) w każdym czasie, a w przypadku braku odpowiedniej liczby uczestników – w terminie 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
2. Niemożność świadczenia wiąże się z przedstawieniem Klientowi oferty zastępczej lub zwrotem określonej umową należności, bez potrąceń. Klientowi przysługuje zwrot pełnej dokonanej wpłaty (bez odsetek) jeśli jego rezygnacja nastąpiła z przyczyn leżących po stronie biura, takich jak: odwołanie imprezy lub istotna zmiana warunków umowy (wzrost cen,

zmiana miejsca pobytu, standardu, zakwaterowania, terminu imprezy), a klient tych zmian nie zaakceptował i powiadomił biuro o swej rezygnacji w ciągu 3 dni od daty zawiadomienia o zmianie, nie później jednak niż 10 dni przed rozpoczęciem imprezy. Nie zgłoszenie rezygnacji w tym terminie uważana jest za akceptację zmienionych warunków umowy.

#### **IV. ODWOŁANIE IMPREZY**

Fortes zastrzega sobie prawo do:

1. odwołania imprez z przyczyn od siebie niezależnych (działanie lub zaniechanie osób trzecich nie uczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć; siła wyższa; brak wymaganego minimum uczestników) bez ponoszenia dodatkowych kosztów własnych.
2. odwołania imprezy z powodu wymaganego minimum uczestników:

– przy imprezach autokarowych – min. 35 osób. Powiadomienie musi nastąpić pisemnie (na adres mailowy osoby zgłaszającej) lub za potwierdzeniem telefonicznym nie później niż 14 dni od planowanej daty rozpoczęcia.

#### **V. ŚWIADCZENIA**

Warunkiem realizacji opłaconych świadczeń jest posiadanie vouchera (skierowania lub Zgłoszenia Uczestnictwa / Umowy) lub wpisanie się na listę uczestników w przypadku wyjazdów zbiorowych). Opłacone świadczenia i termin ich realizacji, do których uprawniają w/w dokumenty są ostateczne i nie mogą być przez Klienta zmienione.

#### **VI. REZYGNACJE**

1. Rezygnacja z imprezy następuje w momencie złożenia przez uczestnika rezygnacji w formie pisemnej na odpowiednim druku.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z opłaconych, względnie przed płaconych świadczeń Klient ma prawo do zrezygnowania z ich realizacji. Fortes będzie jednak zmuszone w takim przypadku, dokonać potrąceń jako rekompensaty za poczynione czynności, rezerwację, nakłady. Wysokość potrąceń uzależniona jest od terminu rezygnacji złożonej w „Fortes” , tylko w formie pisemnej
3. W przypadku rezygnacji Fortes ma prawo dokonać potrąceń od każdego zgłoszonego uczestnika w sposób następujący:

– przy rezygnacji powyżej 35 dni przed rozpoczęciem imprezy – opłata manipulacyjna w wysokości 100,00 zł za osobę (słownie: sto zł)

– przy rezygnacji między 35 a 28 dniem – około 25 % ceny imprezy

– przy rezygnacji między 27 a 14 dniem – około 50 % ceny imprezy

– przy rezygnacji między 13 a 7 dniem – około 75 % ceny imprezy

– przy rezygnacji poniżej 7 dnia – około 90 % ceny imprezy.

Wysokość powyższych potrąceń jest szacunkowa, określona w oparciu o standardowe koszty imprezy. Każda rezygnacja będzie rozpatrywana indywidualnie i w przypadku zaistnienia różnicy między kwotą potrącenia j.w. rzeczywistymi kosztami poniesionymi przez Fortes, zostanie dokonana korekta i rozliczenie z Klientem, nie później niż 30 dni od daty zakończenia imprezy.

4. Ewentualny zwrot różnicy będzie dokonany w miejscu podpisania umowy lub na wskazany rachunek bankowy Klienta. Fortes nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli w miejsce osoby rezygnującej Klient wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekazane zostaną uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z umowy, jednak nie później niż 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Późniejsze, niż w/w terminie wykupienie vouchera (skierowania) lub miejsca w imprezie nie zmienia warunków rezygnacji wymienionych wyżej.

## **VII. CENA I JEJ ZMIANA**

Ceny przedstawione w ofercie są cenami stałymi. Fortes zastrzega sobie jednak prawo zmiany ceny w wyjątkowych przypadkach:

1. Wzrostu kosztów transportu.
2. Wzrostu ceł, podatków, kosztów wiz lub opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe, itp.
3. Wzrostu kursów walut.
4. Na żądanie Klienta Fortes przedstawi uzasadnienie i kalkulację wzrostu ceny z przyczyn określonych w pkt. 1, 2, 3. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

## **VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY**

Biuro Podróży „Fortes” przyjmuje na siebie odpowiedzialność za należyte przygotowanie i realizację świadczeń wykupionych przez Klienta. Jeśli podczas imprezy występują niedociągnięcia, Klient powinien zażądać od pilota lub świadczącego usługi kontrahenta zastosowania środków zaradczych. Jeżeli nie uda się usunąć przeszkód, Klient ma prawo do obniżenia ceny w odpowiednim stosunku do tego, jakie warunki były gwarantowane w ofercie wykupionych świadczeń. Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy lub kontrahenta) należy zgłosić pisemnie w ciągu trwania lub 5 dni roboczych po zakończeniu imprezy do Fortes. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 30 dni od daty jej złożenia, a rozliczenie z Klientem nastąpi w ciągu 10 kolejnych dni od daty uznania reklamacji.

## **IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI UCZESTNIKA**

1. Od chwili rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań przedstawiciela Fortes – Pilota (opiekuna) grupy, a w przypadku wypoczynku dzieci i młodzieży do poleceń wychowawców, przewodników i kierowników imprezy – dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej.
2. Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną wobec Fortes za wyrządzone szkody podczas podróży i pobytu, jednocześnie zobowiązuje się do ich naprawienia w sposób określony przepisami prawa miejsca pobytu lub/i miejsca dokonania szkody. Za szkody wyrządzone przez niepełnoletnich uczestników imprezy odpowiedzialność materialną ponoszą ich ustawowi przedstawiciele.
3. Uczestnik imprezy zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty (dowód osobisty lub paszport) oraz wpłaty należności za imprezę. Przy wyjazdach dotyczących dzieci i młodzieży uczestnik winien posiadać ważną legitymację szkolną (w przypadku wyjazdów z granicznych dowód tymczasowy lub paszport) oraz dostarczyć do Fortes prawidłowo

wypełnioną Kartę kwalifikacyjną uczestnika wypoczynku (stanowiącą załącznik do umowy nr 2) najpóźniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy/turnusu.

## **X. UBEZPIECZENIA**

1. Biuro Podróży „Fortes zgodnie z USTAWĄ O USŁUGACH TURYSTYCZNYCH posiada gwarancję ubezpieczeniową od Odpowiedzialności Cywilnej Organizatora Turystyki wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna z siedzibą w Rzeczypospolitej Polskiej, Wrocław ul. Gwiaździsta 62
2. Uczestnicy imprez zagranicznych są ubezpieczeni od kosztów leczenia (KL) i Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW)
3. Ubezpieczeni uczestnicy imprez zobowiązani są na rzecz towarzystwa ubezpieczeniowego zwolnić lekarza leczącego z obowiązku chowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwolić na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia.
4. Ubezpieczonego obowiązują ogólne warunki ubezpieczenia towarzystwa ubezpieczeniowego.
5. Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów rezygnacji z imprezy oraz utraty bagażu.
6. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia u agenta ubezpieczeniowego.

## **XI. DANE OSOBOWE**

Dla potrzeb niniejszej części WARUNKÓW UCZESTNICTWA:

- przez KLIENTA rozumie się osobę podpisującą umowę
- przez „innego uczestnika imprezy” rozumie się osobę, na rzecz której Umowa została zawarta

1. Wobec zebrania danych osobowych Klienta, zawartych w umowie, Fortes jako administrator danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r o ochronie danych osobowych (Dz.U. nr 133 poz.883) zwanej dalej „ustawą o ochronie danych” informuje Klienta, że Siedzibą Organizatora jest Łódź, ul. Iglasta 8e.
2. Fortes niezależnie od zgody Klienta, uprawniony jest do przetwarzania danych w celu wywiązania się z Umowy (w kraju i za granicą) oraz gdy będzie to niezbędne do wypełnienia usprawiedliwionych celów. Fortes w związku z działalnością lub dla realizacji celów statutowych, stosownie do art. 23 ust. 1 pkt.3 i 5 ustawy o ochronie danych.
3. Klientowi przysługuje prawo wyrażenia zgody na przetwarzanie danych lub odmowy udzielenia takiej zgody. W przypadku odmowy, Klient przed podpisaniem Umowy, skreśla oświadczenie zawarte w Umowie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych, opatrując to swoją parafką na egzemplarzu własnym i Fortes. W przypadku zgody Klient podpisuje Umowę bez skreśleń. Klientowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania
4. W przypadku zebrania danych osobowych innego uczestnika imprezy zawartych w Umowie, Fortes jako administrator danych osobowych, w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych, poza informacjami wskazanymi w pkt. 2. informuje, że dane innego uczestnika imprezy pochodzą od osoby przez Niego upoważnionej, oraz że w przypadku sytuacji wskazanej w pkt. 9. lit. b, przysługuje uczestnikowi prawo do:

5. wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację
6. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania danych innemu administratorowi.
7. Innemu uczestnikowi przysługuje prawo wyrażenia zgody na przetwarzanie danych lub odmowy udzielenia takiej zgody.
8. W przypadku nie wyrażenia zgody osoba upoważniona przed podpisaniem Umowy, skreśla zawarte oświadczenie w Umowie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych w części dotyczącej innego uczestnika imprezy, opatrując to swoją parafką, na egzemplarzu własnym oraz Organizatora. W przypadku zgody – osoba upoważniona podpisuje Umowę bez skreśleń.
9. W przypadku nie wyrażenia zgody przez innego uczestnika imprezy na przetwarzanie danych, Fortes zobowiązuje się do przetwarzania danych:
  - w celu wywiązania się z Umowy
  - gdy będzie to niezbędne do wypełnienia usprawiedliwionych celów Organizatora w związku z działalnością lub dla realizacji celów statutowych.

## **XII. REKLAMACJE**

1. Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy należy zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 5 dni roboczych od daty zakończenia imprezy. Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania
2. Jeżeli z winy Biura Podróży „Fortes” nie zostaną zrealizowane określone ofertą lub programem świadczenia (chyba, że nie ma możliwości zrealizowania ich z powodów niezależnych od organizatora), względnie ich jakość będzie odbiegać od określonych umową warunków, uczestnikowi przysługuje, stosownie do postanowień KC, prawo do obniżenia ceny lub do otrzymania ekwiwalentnego świadczenia zastępczego.
3. Uczestnikowi nie przysługuje zniżka ani zwrot kosztów za nie wykorzystane, z woli uczestnika, świadczenia. Nie przysługuje mu też zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn osobistych (przerwanie podróży, skrócenie pobytu, nieszczęśliwy wypadek itp.)
4. Nie uważa się za wadę usługi (imprezy) niedociągnięć zawinionych przez uczestnika oraz wyrządzonych przez osoby fizyczne i prawne nie pozostające w stosunku prawnym z Fortes jak również okoliczności, za które Biuro nie odpowiada (np. decyzje państwowe, działanie siły wyższej, warunki atmosferyczne, strajki, wojna). Nie uważa się za wadę usługi usterek, o których Uczestnik wiedział lub był poinformowany przed rozpoczęciem imprezy i zaakceptował je.
5. Od zwracanych kwot z tytułu rezygnacji bądź uznanych reklamacji nie przysługują żadne odsetki.
6. Wszystkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy Fortes i Klientem podlegają rozstrzygnięciu przez właściwy Sąd Rejonowy dla organizatora.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

### **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają odpowiednie zastosowanie przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, ustawy z 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ustawy z 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe, ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z 12 września 2002r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy Sąd.

.....

Miejscowość, dnia

.....

podpis świadczeniobiorcy