

ZASADY OGÓLNE

Wondertours sp.z.o.o zwana dalej „Biurem Podróży”, stawia sobie za cel zapewnienie Klientom optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych. Niniejsze Warunki Uczestnictwa wydane w oparciu o art. 384 § 1 k.c. oraz ustawę z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych określają prawa i obowiązki Klientów i biura podróży. Organizatorem imprez turystycznych jest Biuro Podróży.

OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI

Osoba dokonująca rezerwacji przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej według danych wymienionych w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Bardzo ważne jest wypełnienie poprawnie formularza z naciskiem na rubryki tj. imię i nazwisko, oraz data urodzenia. Błędnie podane dane mogą skutkować nałożeniem obciążeń finansowych ze strony kontrahentów Biura Podróży (np. płaćna zmiana imienia i nazwiska narzucona przez linie lotnicze). Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wypełniony formularz. W przypadku dokonywania rezerwacji dla kilku os. na jednym formularzu imię i nazwisko, oraz datę urodzenia należy wpisywać po przecinku. Osoba dokonująca rezerwacji akceptuje politykę przetwarzania danych, oraz zgadza się na publikacje swojego wizerunku w publikacjach materiałów wyjazdowych, chyba że postanowi inaczej i zgłosi to organizatorowi w trakcie trwania wycieczki, lub przed jej rozpoczęciem. Dla grup zamkniętych w procedurze indywidualnych zgłoszeń istnieją te same zasady dotyczące przekazania poprawności danych bez konieczności wypełniania formularza zgłoszeniowego przez stronę na podstawie ustaleń z partnerem/opiekunem lub współorganizatorem wycieczki.

FAKTURY

Zamówienia i faktury wystawiane są na dane zamawiającego wewnątrznie po zaksięgowaniu płatności. W przypadku konieczności wystawienia faktury innej niż domyślna wynikającej z zamówienia należy zgłosić ten fakt w rubryce z uwagami (wycieczki wielodniowe), lub pisząc do Nas maila przed dokonaniem rezerwacji (wycieczki jednodniowe). Nie ma możliwości korekt danych po wystawieniu faktur.

CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY

Wszystkie ceny są umowne. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą, stanowiącą integralną część zawartej z Klientem umowy. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, oraz dodatkowych ubezpieczeń, czy niezbędnych szczepień. Odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy także dzieci do 2 lat. Dowód osobisty, lub paszport (ważny co najmniej do końca trwania podróży), uprawnia także do wjazdu na terytorium Bośni i Hercegowiny, oraz Albanii. Do niektórych Państw wymagane może być również posiadanie odpowiednich szczepień. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków, zmian cen lotów lub opłat należnych za takie usługi, jak m in.: wzrost kursów walut zgodnie z ustawą o usługach turystycznych max. do 8% ceny imprezy zgodnie z ustawą o usługach turystycznych art. 45 &1-6 i art. 46&1-6. W okresie do 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Organizator dopuszcza możliwość zmiany obiektu noclegowego, czy rodzaju świadczeń w ramach zawartej umowy, w tym również zmiany terminu wyjazdu z przyczyn niezależnych. Winien jednak poinformować o tym z wyprzedzeniem zamawiającego na trwałym nośniku zapewniając mu rodzaj świadczeń adekwatny do oczekiwanych i opisanych w umowie. Zaliczka i jej kwota na każdy wyjazd ustalana jest zależnie od destynacji i kwoty ustalonej przez organizatora. Zaliczka winna wpłynąć na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w określonym w umowie-zamówieniu czasie. Jeśli określone w umowie dalsze warunki dotyczące terminu płatności nie zostaną spełnione, Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do skasowania niezapłaconej rezerwacji. Zwroty pieniężne z tytułu niezrealizowanych imprez będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji. Zwroty pieniężne nie dotyczą zrealizowanych imprez turystycznych, w których zainteresowany nie wziął udziału z przyczyn

losowych, lub potrąceń z tytułu rezygnacji leżących po stronie klienta, bez wykupionego ubezpieczenia przed odwołaniem imprezy zgodnie z zapisami ustawy o usługach turystycznych.

ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

a) z powodu okoliczności leżących po stronie Biura Podróży:

O wszystkich istotnych zmianach warunków umowy i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. Klient powinien tak szybko jak to możliwe po otrzymaniu informacji w tym zakresie poinformować Biuro Podróży mailowo czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. Czas terminu rezygnacji dla Klienta po wprowadzonych przez Biuro Podróży zmianach określa organizator w mailu do uczestników. Po wskazanym czasie, jak i niezależnie od sytuacji dotyczącej zmian proponowanych Klientom przez Biuro Podróży organizator ma prawo odwołać imprezę turystyczną, lub zmienić jej datę dla imprez autokarowych i samolotowych. Biuro Podróży ma prawo również zmienić zakres świadczeń przez siebie proponowanych w pierwotnej wersji. Klient może tylko proponowane zmiany zaakceptować, lub odrzucić, co jest równoznaczne z rezygnacją z udziału w imprezie turystycznej. Klienci, którzy dokonali rezerwacji, muszą zostać powiadomieni o odwołaniu, lub zmianie możliwie jak najwcześniej przed planowanym wyjazdem, w terminie nie przekraczającym stosownych dat określonych w ustawie o usługach turystycznych. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania i roszczeń reklamacyjnych z tytułu tych zmian. Oferta handlowa przesłana do klienta nie jest dokumentem potwierdzającym cenę i zakres świadczeń. Może ona ulec zmianie. Potwierdzeniem świadczeń i zakresu usług jest przesłana do klienta umowa-zamówienie wraz ze szczegółami imprezy turystycznej, oraz załączony drogą mailową program. W przypadku zmian dokumentem poświadczającym jest treść maila, oraz zaktualizowany program wyjazdu.

b1) z powodu okoliczności leżących po stronie Klienta:

Zmiana przez Klienta zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć drogą mailową na adres info@wondertours.pl. Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, uczestników itd., jest zobowiązany poinformować Biuro Podróży o tym fakcie jak najwcześniej. Biuro Podróży ma jednak prawo w tej sytuacji pobrać opłatę manipulacyjną. Brak opłat wnosi klient pragnący przepisać imprezę na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie, pod warunkiem że zmiana nie wiąże się z opłatami niezależnymi od Biura Podróży. Przepisanie może nastąpić tylko pod warunkiem powiadomienia Biura Podróży z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą wyjazdu. Powiadomienie musi nastąpić niezwłocznie po powzięciu przez Klienta decyzji o zmianie uczestnika. Klient może zawiadomić Biuro Podróży o zmianie uczestnika do czasu zamknięcia przez Biuro Podróży oficjalnej listy wyjazdowej. Przy przepisywaniu imprezy z osoby na osobę odpowiedzialni solidarnie za zapłatę ceny imprezy są obaj Klienci. Biuro Podróży ma prawo obciążyć Klienta kosztami poniesionymi związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej, z której Klient rezygnuje. Koszta te obejmują również stworzenie po rezygnacji wolnego miejsca na wyjeździe i zmniejszoną z tego względu marżę Biura Podróży. W specjalnych przypadkach rozpatrywanych indywidualnie przez Biuro Podróży organizator może zrezygnować z pobrania opłaty. Przy zmianie osoby wyjeżdżającej klient zobowiązany jest wysłać imię i nazwisko oraz datę urodzenia nowego uczestnika.

b2) rezygnacja z imprezy turystycznej

Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć drogą mailową. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Biura Podróży, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Biuro Podróży kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów i planowanego dochodu w wysokości nie niższej niż ustalona w dalszej części niniejszego punktu Warunków Uczestnictwa. Jeżeli Klient nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Biura

Podróży, nie składając uprzednio rezygnacji, ani nie informując Biura Podróży o swoich zamiarach odnośnie imprezy, której nie rozpoczął, jego rezerwacja na przedmiotowy wyjazd, zostanie skasowana w systemie rezerwacyjnym. W przypadku nie opłacenia rezerwacji w wymaganym w zawartej umowie terminie Biuro Podróży również ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną, lub potrącić koszt regulaminowe. Wewnętrzne regulaminowe koszty związane z rezygnacjami, oraz ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń – względem całkowitej wartości zawartej umowy kształtują się następująco:

- do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna obejmująca koszty firmowe 500 PLN/os.
- od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 500 PLN/os. lub 20% ceny imprezy,
- od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 500 PLN/os. lub 30% ceny imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 500 PLN/os. lub 50% ceny imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 500 PLN/os. lub 75% ceny imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 500 PLN/os lub 85% ceny imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej – stała opłata manipulacyjna 500 PLN/os lub 100% ceny imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży ma prawo przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał. Kwota potrącenia może być niższa lub wyższa aniżeli wskazana powyżej i jest zależna od okoliczności i kalkulacji organizatora. Biuro Podróży może dokonać zwrotu na rzecz klienta po oszacowaniu utraconej marży oraz poniesionych kosztów osobowych względem kontrahentów, wobec których nie istnieje możliwość odzyskania poniesionych już kosztów. Zazwyczaj przy imprezach wielodniowych koszt potrąceń przed 40 dniami waha się w granicy 500-1000 zł/os. w zależności od tego czy Biuro Podróży znajduje kogoś na miejsce osoby rezygnującej w procedurze szybkiej z wykorzystaniem istniejącej już listy rezerwowej, czy też znajduje kogoś na miejsce osoby rezygnującej z użyciem kanałów sprzedażowych tj. social media, strona internetowa. To samo może dotyczyć również potrąceń przy rezygnacjach dokonywanych poniżej 40 dni przed datą wyjazdu. Nie zawsze udaje się znaleźć zastępstwo i nie zawsze możliwe jest podjęcie działań poszukiwawczych przez Biuro, więc regulaminowo ukształtowane potrącenia poniżej 40 dni często są zgodne ze wskazaniami powyżej. 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 dodatkowo za pokój jednoosobowy, lub zaakceptowania warunków dokwaterowania (bezpłatnie). Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez kontrahentów, oraz wiązać się będą z kosztami biurowymi związanymi z obsługą rezerwacji. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. W przypadku imprez turystycznych, których cena zaliczki, lub wpłaty całościowej jest niższa od opłaty manipulacyjnej Biuro Podróży ma prawo potrącić całość. Połubownym rozwiązaniem często stosowanym przez Biuro jest możliwość wskazania kogoś na swoje miejsce po rezygnacji w terminie określonym przez Biuro, o ile nie wyklucza tego dany przypadek z uwagi na poczynione już przygotowania czy koszty imprezy.

INNE ZMIANY

Podawane rozkłady jazdy autokarów są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, lub utrudnienia na drogach. W przypadku konieczności zmiany terminu lub godziny wyjazdu, Biuro Podróży zobowiązane jest do niezwłocznego powiadomienia Klienta o takim fakcie. Klient nie może żądać zadośćuczynienia względem opóźnień, jak i przyjazdów o godzinach wcześniejszych jeżeli program został zrealizowany. Biuro Podróży zastrzega że wszystkie programy wycieczek są również programami ramowymi i mogą

ulec zmianie w skutek nieprzewidzianych okoliczności, czy opóźnień spowodowanych sytuacjami na drodze, lub w konkretnym miejscu na trasie zwiedzania. W przypadku jeżeli uczestnik spóźni się na godzinę zbiórki Biuro Podróży ma prawo realizować wycieczkę bez jego udziału względem bezpieczeństwa realizacji programu. Analogicznie sprawa dotyczy przewozów lotniczych.

UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI Z UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Organizator informuje o możliwości wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji. Przedmiotem ubezpieczenia, dostępnego za dodatkową opłatą, są koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Klient chcący skorzystać z wyżej wymienionego ubezpieczenia powinien zaznaczyć chęć dodania takowej usługi przy rezerwacji wycieczki, lub w przypadku zamówień grupowych poinformować o tym mailowo lub telefonicznie.

UBEZPIECZENIE OD CHORÓB PRZEWLEKŁYCH

Prosimy o zwrócenie uwagi, że nasze obowiązkowe ubezpieczenie obejmuje Koszty Leczenia, Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków, oraz Bagaż Podróżny. Ubezpieczenie od Chorób Przewlekłych może zostać wystawione na specjalne zapytanie. Każdy uczestnik mogący być zagrożeniem dla grupy w związku z Chorobami Przewlekłymi powinien zadbać o ten rodzaj ubezpieczenia we własnym zakresie, lub poprzez zakup rozszerzonego pakietu w Biurze. Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za niezgłoszone przypadki Chorób Przewlekłych i konsekwencje związane z pojawieniem się problemu w trakcie realizacji imprezy.

REKLAMACJE

Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien niezwłocznie powiadomić o tym pilota lub przedstawiciela Biura Podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o wadach imprezy, Klient może złożyć organizatorowi reklamację. Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma do Biura Podróży).

OŚWIADCZENIE O ZAPOZNANIU SIĘ Z WARUNKAMI UBEZPIECZEŃ

Dokonując rezerwacji oświadczam za siebie i za innych uczestników imprezy turystycznej, w imieniu których dokonuje rezerwacji i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej zapoznałem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Wyjazdów Turystycznych [OWU-Ubezpieczeni-w-podrozy](#) zatwierdzone uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 131/21 z dnia 07.10.2021 r. wraz z Aneksem nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Wiener TU S.A Vienna Insurance Group wyjazdów turystycznych „Ubezpieczeni w podróży”, zatwierdzonym Uchwałą Zarządu nr 55/22 z dnia 17.05.2022 r. wraz z informacją o produkcie ubezpieczenia „Ubezpieczeni w podróży” Wiener TU S.A. oraz [OWU-Koszty-rezygnacji-z-imprezy](#) z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu do RP, kosztów anulowania biletu lub kosztów anulowania noclegu zatwierdzone uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 132/21 z dnia 07.10.2021 r. wraz z Aneksem nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie Turystycznej lub wcześniejszego powrotu do RP oraz kosztów anulowania biletów, kosztów anulowania noclegu zatwierdzonym uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 106/22 z dnia 19.09.2022 r, stanowiące załącznik do niniejszej umowy.”