**ZGŁOSZENIE - UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH**

zawarta dnia…………………. w ……………..………. pomiędzy **Rafael - Stellae Maris , ul. Barwna 2, Tarnów –**  z siedzibą w Tarnowie (33-101),

przy ul. Barwna 2, zarejestrowanym w **KRS** pod numerem **0000450802**, NIP **781-10-09-754** wpisana w rejestrze organizatorów turystyki Wojewody Małopolskiego pod **Nr 165**, zwanym dalej ORGANIZATOREM / AGENTEM\*, reprezentowanym

**przez**: …………………………………………………………………. **a** .............................................................................................................

imię i nazwisko pracownika biura /osoby lub nazwa Agenta i nr umowy agencyjnej *imię i nazwisko*

..

zameldowana/y przy ul. ………………………………………………………. w ……….…………………….………. zwanym dalej KLIENTEM.

**Data i miejsce urodzenia**:..............................................................................................**zawód**…….………………....................................

**Adres do korespondencji:** ...........................................................................................................................................................................

**Paszport** (seria, nr): ................................wydany dn. ........................................... ważny do ………………………………………….

**Telefon** dom: .........................................................praca: ......................................................komórkowy: ...................................................

e-mail…………..………………….…….....……………………….....dodatkowy e-mail.......................................................................................

**Imię i nazwisko osoby towarzyszącej**......................................................................................….………………....................................

**Data i miejsce urodzenia**:...............................................................................................**zawód**…….………………....................................

**Adres zameldowania:** ..................................................................................................................................................................................

**Paszport** (seria, nr): ............................... wydany dn. ..................... ważny do ........................ …….……………………………………..

**Telefon** dom: .........................................................praca: ......................................................komórkowy: ...................................................

**MIEJSCE POBYTU (trasa wycieczki**) …………………………………………………………………………………………………………….

**TERMIN**:………………………………….  **CENA IMPREZY**: ………………………………………………………………………………….

**Zaliczka**....................................................................................................... płatna przy zapisie

**I rata w wysokości:** …………………………..…… x przelicznik **USD** lub **EUR** = ……………… **PLN (minus I rata)** ni przed wyjazdem

USD – 1 USD = 3,8310 - *przelicznik obowiązuje do dnia 31.12.2005* / EUR - według kursu sprzedaży walut NBP na 35 dni przed terminem wyjazdu

**II ratę w wysokości** : ………………………………………………………………………. Klient zabiera ze sobą na imprezę turystyczną

**w cenie nie są zawarte**: *jako nie objęte ceną imprezy turystycznej m.in. napiwki, opłaty za fotografowanie, bilety wstępu, opłaty lotniskowe.*

Dodatkowe świadczenia ………………………………………………………………………………………………….. cena .............................

Szczegółowy Wykaz świadczeń zawartych w cenie oraz świadczeń nie objętych ceną zawiera *“Program-informacja o imprezie turystycznej”* stanowiący załącznik nr1 do umowy.

Warunki uczestnictwa KLIENTA w imprezie, w szczególności okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny, sposób i termin zgłaszania reklamacji, zasady odstąpienia od umowy i zasady odpowiedzialności Stron, określają „Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej”, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy

Organizator zawarł na rzecz Klienta umowy ubezpieczenia

Ubezpieczenie obejmuje:

koszty leczenia do kwoty 10.000 EURO (Europa) / 30.000 EURO (poza Europą) oraz

koszty następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty do 5.000 PLN, bagaż podręczny 500 PLN

**Klient oświadcza, że Organizator udzielił mu:**

* *ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych, a w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizy*
* *informacji o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie a także o obowiązkowych szczepieniach i profilaktyce zdrowotnej przed i w trakcie wyjazdu (konieczny kontakt z lekarzem chorób tropikalnych), a także po zakończeniu imprezy,*
* *informacji o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie*
* *informacji o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.*

**Klient oświadcza, że jego stan zdrowia pozwala na uczestnictwo w imprezie oraz, że zapoznał się z programem imprezy oraz warunkami uczestnictwa i akceptuje je.**

***UWAGA:*** *Minimalna liczba uczestników, przy której impreza będzie realizowana wynosi: imprezy samolotowe -****16*** *osób, imprezy autokarowe -* ***35*** *osób*

Klient zostanie powiadomiony pisemnie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń w  terminie do 9 dni przed imprezą.

W zakresie nieuregulowanym niniejszą umową mają zastosowanie postanowienia ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych oraz z Kodeksu Cywilnego. Wszelkie spory wynikłe na tle zawartej Umowy- Zgłoszenia załatwiane będą polubownie bądź przez Sąd w  miejscu zamieszkania uczestnika (właściwość ogólna) lub Sąd właściwy ze względu na miejsce wykonywania umowy (właściwość przemienna).

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Do umowy załączono:

1. *“Program-informację o imprezie turystycznej” (zał. nr 1) 2. “Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej” (zał. nr 2)*

Podpisując umowę z **Rafael - Stellae Maris , ul. Barwna 2, Tarnów**, jednocześnie *wyrażam / nie wyrażam zgody*\* w rozumieniu ustawy o  ochronie danych osobowych z dn. 29 sierpnia 1997 na przechowywanie, przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej.

|  |  |
| --- | --- |
| Organizator / Agent | Klient |

**Załącznik nr 2**

**WARUNKI UMOWY UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

organizowanej przez **Rafael - Stellae Maris , ul. Barwna 2, Tarnów**

**ZAWARCIE UMOWY**

1. Zawarcie umowy z **Rafael - Stellae Maris** zwanym dalej ORGANIZATOREM następuje z  chwilą podpisania przez Klienta i przedstawiciela ORGANIZATORA umowy i wpłacenia zaliczki.. Za osoby niepełnoletnie Umowę podpisują ich przedstawiciele ustawowi.
2. Przy zawieraniu Umowy ORGANIZATOR określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia ORGANIZATOROWI. Brak takich dokumentów, lub nieterminowe ich złożenie jest równoznaczne z rezygnacją Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta.
3. O wszelkich zmianach danych podanych w umowie, Klient powinien niezwłocznie powiadomić ORGANIZATORA. Nie odpowiada ORGANIZATOR za niewykonanie Umowy z powodu zmiany danych o  których nie został powiadomiony.

**PLATNOŚĆ KOSZTÓW/ZMIANA CENY**

1. Klient zobowiązuje się dokonać dalszych wpłat w ustalonych przez ORGANIZATORA terminach i wysokościach. Niedokonanie przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę turystyczną w ustalonym terminie i wysokości, oznacza rezygnację Klienta (odstąpienie od umowy) na warunkach rezygnacji z imprezy.
2. Cena ustalona w umowie może być podwyższona, nie później niż 21 dni przed datą wyjazdu na imprezę turystyczną, jeżeli podwyższenie ceny jest uzasadnione jedną z następujących okoliczności:

* wzrostu kosztów transportu,
* wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
* wzrostu kursu walut

1. Organizator udokumentuje wpływ powyższych okoliczności na podwyższenie ceny.
2. Klient wykupujący tylko jedno miejsce musi się liczyć z koniecznością zakwaterowania z inną osobą lub dopłatą do pokoju 1-osobowego. Brak powyższej dopłaty w sytuacji, gdy ORGANIZATOR nie był w stanie zapewnić zakwaterowania z drugą osobą może zostać potraktowany jako rezygnacja z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta.

**ZMIANA WARUNKÓW UMOWY/ODWOLANIE IMPREZY**

1. A. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany istotnych warunków Umowy, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA, z zastrzeżeniem postanowień pkt.5. O każdej zmianie istotnych warunków umowy (m.in. termin, miejsce pobytu, zakwaterowanie, wyżywienie, środek transportu) Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony listem, e-mailem lub faxem.

B. Klient powinien w terminie 3 dni poinformować ORGANIZATORA czy:

1. przyjmuje proponowaną zmianę,
2. odstępuje od umowy.

C. Jeżeli Klient:

1. nie zgłosi pisemnie rezygnacji z imprezy w ciągu 3 dni od zawiadomienia – przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki,
2. zrezygnuje z imprezy w ciągu 3 dni od zawiadomienia - otrzymuje zwrot całej wniesionej wpłaty za imprezę.
3. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient może wyrazić zgodę na uczestnictwo w imprezie zastępczej o podobnym programie i cenie lub w tańszej bądź droższej imprezie za zwrotem lub dopłatą różnicy w cenie.
4. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności z powodu decyzji władz państwowych, działania siły wyższej. W  takim przypadku Klient otrzyma zwrot wniesionej opłaty za imprezę turystyczną. ORGANIZATOR powiadomi Klienta o ewentualnym odwołaniu imprezy w ciągu 2 dni od zaistnienia okoliczności uzasadniających odwołanie imprezy turystycznej.
5. Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo:
   1. uczestniczyć w zaproponowanemu imprezie zastępczej o podobnym programie i cenie lub w tańszej bądź droższej imprezie za zwrotem lub dopłatą różnicy w cenie,

albo

* 1. życzyć sobie natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych opłat.

1. Klient nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, jeżeli odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż określona w  umowie.
2. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo odwołania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego najpóźniej 9 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy. Uczestnik zostanie o tym powiadomiony niezwłocznie telefonicznie lub innym dostępnym środkiem. W takim przypadku Uczestnik otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty bez odsetek.

**REZYGNACJA Z UCZESTNICTWA W IMPREZIE**

1. ORGANIZATOR zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w  imprezie.
2. Jeżeli Klient zrezygnuje z udziału w imprezie turystycznej z innych przyczyn, niż określone w  pkt.7, w tym m.in. z powodu:
   1. odmowy wydania paszportu lub wizy, braku dokumentów uprawniających przekroczenie granic (paszport lub wiza, ew. zaświadczenie o szczepieniu itp.)
   2. niedotrzymanie przez uczestnika określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat, niedostarczenia dokumentów,
   3. nieprzybycie na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu)
   4. nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń pilota/rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie i voucherze,
   5. choroby i innych przypadków losowych,
   6. uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne,

Klient zostanie obciążony kosztami związanymi z uzyskaniem wizy oraz obowiązkiem zapłaty kary umownej, której wysokość zależy od określonego poniżej w pkt.15 terminu.

1. a)W sytuacji rezygnacji z imprezy turystycznej z ważnej przyczyny – przypadek losowy taki jak np. choroby własnej, lub śmierć członka najbliższej rodziny, utraty dachu nad głową lub zadziałania kataklizmu, a więc przyczyn nie zależnych od klienta ORGANIZATOR zwraca wpłaconą kwotę pomniejszoną o rzeczywiste koszty poniesione przez ORGANIZATORA.

b)W przypadkach innych niż określone w ust.a) ORGANIZATOR potrąci z wpłaty Klienta następujące kwoty:

* 1. równą opłacie manipulacyjnej w wysokości 50 zł w razie rezygnacji na więcej niż 35 dni przed wyjazdem na imprezę,
  2. 30% ceny imprezy – w razie rezygnacji na 35-22 dni przed wyjazdem na imprezę,
  3. 50% ceny imprezy – w razie rezygnacji na 21-7 dni przed wyjazdem na imprezę,
  4. 80% ceny imprezy – w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 7 dni przed wyjazdem na imprezę.

1. ORGANIZATOR może dokonać potrącenia, o którym mowa wyżej bez względu na termin zawarcia umowy.
2. Zgłoszenie rezygnacji z imprezy przed jej rozpoczęciem, niezależnie od przyczyny, powinno nastąpić na piśmie. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień otrzymania przez ORGANIZATORA stosownego oświadczenia.

**PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW KLIENTA**

1. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec ORGANIZATORA, jeżeli Klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie do 35 dni przed datą wyjazdu na imprezę turystyczną.
3. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez ORGANIZATORA w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

**WYKORZYSTANIE ŚWIADCZEŃ**

1. Niewykorzystanie przez Klienta wszystkich świadczeń zapewnionych w czasie trwania imprezy i  objętych programem, nie może być podstawą żądania obniżenia ceny imprezy turystycznej lub wypłaty ekwiwalentu za niewykorzystane świadczenia.
2. W przypadku rezygnacji przez Uczestnika z określonego świadczenia objętego programem imprezy (np. zwiedzanie muzeum) ORGANIZATOR poczyni starania mające na celu zwrot Klientowi kwoty uiszczonej z tego tytułu.
3. Jeżeli w czasie trwania imprezy nie zostanie wykonana przewidziana w umowie usługa, stanowiąca istotną część programu tej imprezy, ORGANIZATOR wykona w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami.
4. W przypadku późniejszego przybycia Klienta na miejsce pobytu, ORGANIZATOR nie gwarantuje usług o standardzie uzgodnionym przy zawieraniu Umowy oraz nie gwarantuje odpowiedniego przedłużenia pobytu na imprezie turystycznej.
5. Nie stanowi nienależnego wykonania umowy zmiana kolejności w programie imprezy.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON**

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

1) działaniem lub zaniechaniem Klienta

2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

3) siłą wyższą

1. ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za szkody Klienta wynikłe z powodu przedłużenia się podróży do miejsca pobytu i podróży powrotnej, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA (np.: opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, nieprzewidziane awarie itp.).
2. ORGANIZATOR nie odpowiada za wady świadczeń, o których Klient wiedział w chwili zawierania Umowy.
3. Klient zobowiązany jest przestrzegać przepisy prawa obowiązującego w Polsce i na terenie krajów pobytu na imprezie turystycznej. ORGANIZATOR nie odpowiada za konsekwencje wynikłe z naruszenia przez Klienta tych przepisów.

**REKLAMACJE**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Organizatora Uczestnik może złożyć reklamację.
2. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie w trakcie trwania imprezy turystycznej na piśmie pilotowi lub usługodawcy wskazanemu na voucherze (skierowaniu), a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy. Reklamacje wniesione do ORGANIZATORA po upływie powyższego terminu będą uznawane za bezskuteczne.
3. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Klienta.
4. ORGANIZATOR ma obowiązek rozpatrzenia/udzielenia odpowiedzi na reklamację w ciągu 25 dni od dnia jej otrzymania.
5. ORGANIZATOR nie jest związany uznaniem roszczenia przez pilota wycieczki.

**DANE OSOBOWE**

1. Wszystkie dane osobowe, które udzielił Klient w związku z zamówieniem podlegają ochronie przez ORGANIZATORA zgodnie z prawem. Podstawa prawna – art.23 ust 1 pkt 1 i 3 ustawy z  dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych ( Dz. U. Z 2002 r. nr 101 poz 926 z późn. Zmianami). Mogą one być przetwarzane i wykorzystywane przez ORGANIZATORA w celach marketingowych, statystycznych, archiwalnych, przesyłania materiałów informacyjnych.
2. Klientowi przysługuje prawo wyrażania zgody na przetwarzanie danych lub odmowy takiej zgody. W przypadku odmowy Klient skreśla oświadczenie o wyrażaniu zgody na przetwarzanie danych osobowych na egzemplarzu zgłoszenia uczestnictwa w imprezie, opatrując swoim podpisem. W  przypadku nie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Klienta ORGANIZATORA zobowiązuje się do wykorzystania tych danych w celu wywiązania się z  umowy oraz – gdy będzie to konieczne – do wypełnienia usprawiedliwionych celów przez ORGANIZATORA

**PRAWA i OBOWIĄZKI**

1. Uczestnik ma prawo do świadczeń ORGANIZATORA gwarantowanych Umową -Zgłoszeniem. Opłacone świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmienione w trakcie trwania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego. Uczestnik uprawniony jest w trakcie trwania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli ORGANIZATORA. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np.: awaria autobusu, przedłużeniem opłat celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).
2. Uczestnik zobowiązuje w trakcie trwania wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego do podporządkowania się wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli ORGANIZATORA umożliwiającym realizację programu podróży oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin określonych zbiórek przez przedstawiciela ORGANIZATORA.
3. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania wymaganych dokumentów podróżnych oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia ORGANIZATORA) i do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w  Rzeczpospolitej Polskiej oraz w krajach tranzytowych i docelowych.
4. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowanych oraz związanych z  bezpieczeństwem. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez uczestnika ustalonego porządku wyjazdu pielgrzymkowo-turystycznego zagrażającego interesom innych uczestników ORGANIZATORA zastrzega sobie prawo do wydalenia go z wycieczki lub pielgrzymki w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do miejsca zamieszkania obciążają w takim przypadku Uczestnika.
5. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do: Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych, firm przewozowych itp.
6. ORGANIZATOR może odmówić zabrania na pokład samolotu/autobusu/statku osoby nietrzeźwej.

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Jeżeli Umowa w sposób odmienny od niniejszych *Warunków umowy uczestnictwa* reguluje poszczególne kwestie – stosuje się postanowienia Umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych.