

**Ogólne warunki umowy**  
**Biuro Podróży Viva Travel**  
**firma *dovolená-na-přání s.r.o***

**Przełożone na język polski na użytek polskiego oddziału Bira Podróży**  
**26.10.2017**

**Umowa między biurem podróży *dovolená-na-přání s.r.o.* - Viva Travel, zarejestrowana w rejestrze działalności gospodarczej (organizator wycieczek, zwana dalej "BP") oraz klientem (uczestnik wycieczki / klient), podlegają przepisom prawnym, umowom oraz innym uzgodnionym warunkom. Umowa może zostać zawarta bezpośrednio w biurze podróży lub za pośrednictwem przedstawiciela handlowego - sprzedawcy, który jest agencją turystyczną lub agentem turystycznym, który prowadzi sprzedaż innej agencji turystycznej (zwanej dalej agencją turystyczną). Biuro podróży działa w granicach zawartej umowy handlowej i pełnomocnictwa. Klient jest uprawniony do złożenia dokumentu poświadczającego zdolność biura podróży do zawierania umów podróży w imieniu biura podróży, na które organizowana jest wycieczka.**

**1. Zawarcie umowy o usługi turystyczne**

a) Biuro podróży przedkłada projekt podróży klientowi, a po jego zakończeniu każda z umawiających się stron otrzyma jedną kopię z tą samą datą. Podpisując niniejszą umowę, Klient potwierdza, że przyjmuje również plan podróży, inne materiały pisemne oferowane w ofercie lub elektroniczna forma katalogu lub wycieczki (dalej zwany katalogiem) biura podróży, zawierająca szczegółowe informacje na temat oraz dokument o ubezpieczeniu BP, zgodnie z ustawą. Nr 159/1999 Sb. i zapoznał się z warunkami, w jakich powinien on dochodzić swoich roszczeń wynikających z naruszenia prawnego obowiązku biura podróży. Ewentualnie potwierdza, że klient otrzymał link internetowy do katalogu BP w witrynie internetowej. b) Umowa powstaje między osobą, która zawiera umowę podróży, nawet jeśli czyni to w imieniu innych osób. Za spełnienie wszystkich zobowiązań wynikających z umowy o podróż gwarantuje osoba, która ją zawarła.

**2. Uzgodnione usługi, ceny i ich płatność**

a) Rodzaj i zakres uzgodnionych usług są określone w umowie podróży. Inne warunki są wymienione w katalogu. Jeśli informacje w katalogu różnią się od informacji podanych w umowie podróży, preferowana jest umowa podróży. b) Ceny biletów są umowne. Jeśli źle została wypełniona umowa podróży ze wskazaniem ceny, która jest oczywiście nieprawidłowa (nieprawidłowe obliczanie, ponowne zapisywanie) - stosuje się cenę ustaloną w prawidłowej procedurze. Niniejsze postanowienie stosuje się do błędów ze strony zarówno klienta, jak BP, a druga strona ma prawo w każdej chwili zwrócić się o korektę nieprawidłowo wypełnionej umowy podróży. c) Prawo klienta do rozpoczęcia korzystania z usług turystycznych BP rozpoczyna się w momencie uiszczenia opłaty za usługę turystyczną. Zlecenie klienta uważa się za potwierdzone w momencie otrzymania płatności na konto agenta podróży. Płatność może być dokonana w ratach. Podczas rezerwacji wycieczki klient zobowiązany jest do zapłaty kaucji w wysokości co najmniej 30% całkowitej ceny, dodatkowa opłata za całkowitą cenę musi zostać zapłacona na 3 miesiące przed rozpoczęciem podróży. Płatność musi zostać dokonana na konto BP. Dzień płatności to dzień, w którym pełna kwota została zatwierdzona na koncie BP. Jeśli pełna płatność nie zostanie zrealizowana we właściwym terminie BP ma prawo odstąpić od umowy podróży i wystąpić o płatność z tytułu odszkodowania zgodnie z ustępem 6 niniejszej umowy. Jeśli podróż zostanie zamówiona w mniej niż 3 miesiące przed rozpoczęciem podróży, klient zobowiązany jest do pełnej zapłaty już w momencie zawarcia umowy. Katalog (ceny

na stronie BK) oblicza się według aktualnego kursu walutowego d) BP nie odpowiada za fakultatywne ceny wycieczek, dodatkowych usług, premie i rabaty, które nie są dostarczane przez BP, która nie są wliczone w cenę wycieczki a podane są w katalogu jako opcjonalne i dodatkowe lub informacyjne wymienione w instrukcjach podróży. Usługodawca może podwyższyć te ceny w każdej chwili bez uprzedzenia. e) Klient potwierdza, iż jest świadomy, że BP nie obsadza zamówionych pokoi lub apartamentów do optymalnej wydajności a za wolne łóżka płaci się dodatkowo we wszystkich wypadkach kiedy jest to wskazane w katalogu. Na życzenie klienta, BP może spróbować znaleźć odpowiedniego współpasażera aby anulować opłatę za jednołóżkowy pokój lub wolne łóżka w apartamencie. f) Cena obejmuje: usługi, które zostały wyraźnie wymienione w katalogu w sekcji „cena obejmuje”, ubezpieczeni od upadku BP oraz VAT. Do ceny podróży mogą być dodane także inne płatne dodatkowo usługi.

### **3. Zwiększenie kosztów wycieczki:**

a) BP jest uprawnione do podwyższenia ceny wycieczki za pomocą jednostronnego działania, natomiast BP musi określić dokładną metodę obliczania wzrostu cen. Jednakże cena podróży wskazana w umowie podróży nie może być zwiększana jednostronnie w ciągu 20 dni przed rozpoczęciem podróży. Cena może zostać podwyższona tylko w przypadku, gdy nastąpił wzrost: a) cen transportu i paliw, lub b) płatności związanych z transportem, takich jak opłaty lotniskowe i portowe, które są wliczone w cenę wycieczki lub c) korona używała średnio ponad 10% w cenie wycieczki, jeśli ta zmiana nastąpi 21 dnia przed rozpoczęciem podróży. Pisemne powiadomienie o podwyżce ceny musi zostać przesłane klientowi na co najmniej 21 dni przed rozpoczęciem podróży, w przeciwnym wypadku biuro podróży nie będzie uprawnione do różnicy w cenie wycieczki.

### **4. Inne zmiany warunków umowy o podróży**

**I. przez biuro podróży:** a) Jeśli biuro podróży zmuszone jest zmienić warunki umowy z obiektywnych powodów przed rozpoczęciem podróży, może zaproponować klientowi zmianę umowy podróży. Jeśli proponowana zmiana umowy przewozu doprowadzi do zmiany ceny podróży, nowa cena musi zostać wymieniona we wniosku. (b) Jeśli biuro podróży proponuje zmianę umowy podróży zgodnie z poprzednim ustępem, klient ma prawo zdecydować, czy zgodzi się na zmianę umowy o podróż czy wycofuje się z umowy podróży. Jeśli klient nie wycofa się z umowy w terminie wyznaczonym przez agenta turystycznego, który nie może być krótszy niż 5 dni od daty otrzymania wniosku o zmianę umowy podróży, przyjmuje się, że zgadza się na przyjęcie tej zmiany. c) Biuro podróży jest upoważnione do dokonywania skutecznych zmian w programie, zwłaszcza ze względów organizacyjnych lub klimatycznych (np. kolejność odwiedzanych miejsc, zmiana trasy z przyczyn związanych z czasem). Te zmiany programu są dokonywane przez BP w celu zapewnienia płynnej podróży. Zakres i jakość świadczonych usług musi być w całości utrzymany, a koszty podróży nie ulegają zmianie ze względu na dokonane zmiany. O tych zmianach klient jest informowany przez BP bez zbędnej zwłoki. W takich przypadkach klient nie ma prawa odstąpić od umowy i żądać odszkodowania, chyba że zmiany są znaczne.

**II. Ze strony klienta:** a) Przed rozpoczęciem podróży klient może powiadomić BP w formie pisemnej, że inna osoba będzie korzystać z usług turystycznych zamiast niego. W dniu dostarczenia niniejszego pisma osoba wskazana a w tym dokumencie staje się klientem. Powiadomienia muszą zawierać oświadczenie nowego klienta, że zgadzają się z zawartą umową o usługi turystyczne. Jeśli umowa turystyczna określa konkretne warunki, jakie musi spełniać klient w odniesieniu do typu podróży (patrz punkt 1), klient może to zrobić tylko w wyznaczonym terminie, a powiadomienie musi zawierać oświadczenie nowego klienta, że spełnia wszystkie warunki określone dla trasy. b) Poprzedni i nowy klient ponoszą solidarną odpowiedzialność za zapłatę kosztów podróży oraz zwrot kosztów poniesionych przez BP w związku ze zmianą klienta. c) Jeśli klient chce zmiany typu, zakresu lub

terminu świadczenia zamówionych usług, konieczne jest odstąpienie od pierwotnej umowy turystycznej i negocjowanie nowej umowy o podróży. BP w tym wypadku żąda zapłaty odszkodowania.

## **5. Odstąpienie od umowy o świadczenie usług turystycznych**

### **II. ze strony przez biura podróży**

a) BP przed wyjazdem odstąpić od umowy jedynie z powodu anulowania podróży lub naruszenia zasad umowy przez klienta. b) Jeśli odstąpienie BP od umowy przed wyjazdem wynika z powodu naruszenia obowiązków przez klienta, klient jest zobowiązany zapłacić BP podane niżej odszkodowanie a BP musi zwrócić klientowi wszystko co otrzymało od klienta aby pokryć cenę anulowani wyjazdu zgodnie z umową. c) jeśli od umowy odstępuje BP z powodu anulowania wyjazdu przez jego rozpoczęciem, klient ma prawo domagać się aby BP na podstawie nowej umowy o świadczenie usług turystycznych, zaproponowało inny wyjazd równej jakości, jak w pierwotnej umowie podróży. D) Biuro podróży może się zwolnić odpowiedzialność za szkody na podstawie poprzedniego ustępu lub z obowiązku uiszczenia grzywny tylko wtedy, gdy udowodni, że anulowanie wyjazdu odbyło się zgodnie z postanowieniem w sprawie niedostatecznej liczby osób wymaganych do jego realizacji lub w wyniku nieuniknionego zdarzenia, które BP pomimo wszelkich wysiłków nie mogło opanować.

**III. przepisy wspólne.** Podczas podpisywania nowej umowy turystycznej płatności w ramach pierwotnej umowy podróży są uważane za płatności w ramach nowej umowy wyżej wymienionych przypadkach. Jeśli cena wycieczki jest niższa niż płatności dokonane w ramach poprzedniej umowy, BP ma obowiązek zwrócić różnicę bez zbędnej zwłoki klientowi.

## **6. Odszkodowanie**

W przypadkach, w których niniejsza umowa stanowi zobowiązanie klienta do zapłaty odszkodowania na rzecz BP, jego wysokość zależy od liczby dni od daty powiadomienia BP od początku wycieczki (Świadczenie pierwszej usługi). Dzień zgłoszeń i pierwszy dzień roboczy nie są liczone. Wysokość odszkodowania za każdą osobę wynosi: ponad 3 miesiące: zapłacona zaliczka; mniej niż 3 miesiące: BP ma prawo do całej kwoty zapłaconej przez klienta jeśli zaliczka nie została wpłacona w terminie, BP ma prawo odstąpić od umowy i domagać się odszkodowania za poniesione koszty i w wysokości 10% całkowitej ceny. Jeśli klient wycofa się z umowy dobrowolnie przed dokonaniem wpłaty depozytu, klient zobowiązany jest do wypłaty rekompensaty wobec BP w celu pokrycia kosztów, w wysokości 10% całkowitej ceny wycieczki. BP będzie starało się oddać klientowi kwotę która będzie wprost proporcjonalna do kwoty zapłaconej przez klienta, minus opłata za anulowanie wszystkich tych usług, pełnych cen biletów i koszty administracyjne BP.

## **7. Odpowiedzialność BP**

a) BP odpowiada przed klientem za naruszenie obowiązków wynikających z zawartej umowy podróży, niezależnie od tego, czy obowiązki te mają być spełnione przez biuro podróży lub przez innych dostawców usług turystycznych świadczonych w ramach trasy. b) nieprzestrzeganie przez BP swoich obowiązków wynikających z umowy prawidłowo i na czas, klient musi skorzystać ze swojego prawa w BP, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż trzy miesiące po zakończeniu podróży, lub jeśli wyjazd nie doszedł do skutku, od daty kiedy wyjazd miał się zakończyć w ramach umowy, w przeciwnym wypadku prawo wygasa. c) Jeżeli zawarcie umowy o świadczeniu usług turystycznych pośredniczy przez innego touroperatora lub biura podróży, okres, o którym mowa w poprzednim akapicie zostaje utrzymany, nawet jeśli klient zrobił to prawidłowo i we właściwym czasie z pośredniczącą agencją turystyczną lub BP d) Biuro podróży może nie ponosić odpowiedzialność za szkody spowodowane przez odstąpienie od umowy podróży przed wyjazdem tylko wtedy, jeżeli

udowodni, że do odwołania podróży doszło powodu zbyt małej liczby uczestników (patrz pkt 9 niniejszych warunków) lub z powodu nieuniknionego zdarzenia, które mogłyby uniemożliwić agentowi podróży podejmowanie wszelkich starań, które są wymagane. e) Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przez naruszenie obowiązku prawnego, jeżeli udowodni, że szkoda nie została spowodowana przez BP, ani przez innych dostawców usług turystycznych świadczonych w ramach podróży a szkoda została spowodowana przez: - klienta lub - osoba trzecia, która nie jest związana z procesem usług turystycznych, jeśli nie było to możliwe do przewidzenia lub nieuniknione, lub - nieuniknione zdarzenie, którego nie da się uniknąć, nawet w wypadku dołożenia wszelkich starań. f) w wyżej wymienionych przypadkach, gdy szkoda jest spowodowana przez osobę trzecią lub zdarzenie nieuniknione, biuro podróży ma obowiązek zapewnić klientowi wszelka pomoc

#### **8. Naruszenie umowy podróży podczas podróży**

a) Jeśli po rozpoczęciu podróży biuro podróży nie dostarczy klientowi umówionej części usług turystycznych w odpowiednim czasie lub we właściwym czasie lub stwierdzi, że całej lub znacznej części usług turystycznych nie będzie w stanie zapewnić w odpowiednim czasie i w , zobowiązuje się to robić bez zbędnej zwłoki, aby podróż mógł być kontynuowana b) Jeżeli podróż jest kontynuowana na innych warunkach o niższej jakości niż w umowie usług turystycznych, biuro podróży ma obowiązek zwrócić klientowi różnicę w cenie. c) Jeżeli środki przewidziane w poprzednim ustępie klient nie może zaakceptować, BP bez zbędnego opóźnienia zwróci klientowi różnicę w cenie. Jeśli pakiet obejmuje transport, biuro podróży ma obowiązek zapewnić klientowi podróż do miejsca wyjazdu lub do innego, z którym zgodził się Klient, w tym niezbędnego zakwaterowania zastępczego i żywności. Jeśli transport odbywa się za pomocą innych środków niż te, które powinny być przeprowadzone zgodnie z umową podróży, biuro podróży ma obowiązek zwrócić klientowi różnicę w cenie, jeżeli transport ten wykonywany jest przy niższych kosztach.

#### **9. Warunki realizacji trasy, zwłaszcza specjalne warunki uczestnictwa w wycieczce**

a) wykonywanie wybranych wycieczek grupowych (oznaczone jako grupowe) są uzależnione od osiągnięcia minimalnej liczby klientów. Jest to zawarte w katalogu lub umowie. Biuro podróży ma obowiązek poinformować klienta w formie pisemnej o odwołaniu wyjazdu z powodu nieosiągnięcia minimalnej liczby klientów, co najmniej 10 dni przed datą rozpoczęcia świadczenia usług. b) BP może odwołać podróż w odniesieniu do sytuacji kryzysowych w krajach przeznaczenia lub tranzytu, głównie z powodu wojny, protesty związków zawodowych i politycznych lub strajków lub innych przyczyn, które mogłyby mieć wpływ na sprawne funkcjonowanie trasy i bezpieczeństwa uczestników. c) Biuro podróży określa w katalogu lub w umowie podróży szczegółowe warunki, jakie musi spełnić klient, aby uczestniczyć w danej trasie. Jeśli klient dowie się, że nie może spełnić warunków umowy może zgłosić w zastępstwie inną osobę, która spełnia określone warunki. (formalności paszportowych i wizowych). d) W takich przypadkach klient otrzyma wszystkie koszty zbędnej zwłoki i zostanie zaoferowany kolejny wyjazd BP. Prawo do dalszego odszkodowania z tego powodu jest wykluczone. e) Klient jest zobowiązany do wykupienia ubezpieczenia zdrowotnego dla wyjazdu jeżeli ubezpieczenie nie jest wliczone w cenę wycieczki.

#### **10. Skargi.**

Klient jest zobowiązany złożyć skargę na wady w świadczonych usługach, gdy tylko zostaną wykryte wraz z przedstawicielem BP lub jego partnerem zagranicznym w miejscu zamieszkania lub przewodnikiem podczas podróży. Zalecamy zredagowanie tego oświadczenia na piśmie i potwierdzenie go przez osobę odpowiedzialną na miejscu. Przedstawiciel BP lub jego wyznaczony pracownik zadecyduje niezwłocznie o roszczeniu, w skomplikowanych przypadkach w ciągu trzech dni roboczych. Okres ten nie obejmuje okresu właściwego dla rodzaju lub typu usług niezbędnych do dokonania oceny wady. Wady, które nie zostały usunięte w miejscu reklamacji, klient musi

egzekwować w BP bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż 3 miesiące po zakończeniu podróży. Roszczenia, w tym usunięcie wad, muszą zostać rozstrzygnięte bez zbędnej zwłoki, nie później niż 30 dni od daty złożenia wniosku, chyba że jeśli sprzedający nie zgadza się z klientem na dłuższy okres

### **11. Wytyczne w sprawie podróży**

BP jest zobowiązane do 7 dni dać wytyczne dotyczące podróży jest zobowiązany w ciągu 7 dni / \* (nasz BP dostarcza materiały miesiąc przed rozpoczęciem podróży) przed rozpoczęciem trasy, aby zapewnić klientom pisemną informację o dokładnym miejscu i czasie odlotu, jeżeli usługi są świadczone przez BP, lub adres zakwaterowania i okres, w którym klient będzie zakwaterowany podczas podróży samochodem. W tym samym okresie BP zapewni dodatkowe informacje, w szczególności: a) wyjaśnienie danych dotyczących innych płatności za usługi, których cena nie jest wliczone w usługę podstawową, informacje na temat zakwaterowania, transportu, gastronomii. b) szczegóły dotyczące kontaktu z małoletniego lub przedstawiciela biura podróży w miejscu zamieszkania małoletniego, w przypadku podróży gdy uczestnik jest niepełnoletni. c) Imię i nazwisko, adres i numer telefonu osoby, do której klient w razie kłopotów w trakcie podróży może zwrócić się o pomoc, zwłaszcza lokalnego biura podróży oraz adres i numer telefonu ambasady. d) informacje o możliwości ubezpieczenia w przypadku, gdy klient ponosi koszty związane z jego odstąpieniem od umowy podróży, gdy takie ubezpieczenie nie jest wliczone w cenę. e) Jeśli klient nie otrzyma powyższych instrukcji na 7 dni przed wyjazdem, zobowiązuje się skontaktować się z Biurem Sprzedaży. w przeciwnym razie klient zostanie uznany że otrzymał szczegółowe instrukcje podróży. / \* Jeżeli umowa została zawarta wcześniej niż siedem dni przed rozpoczęciem trasy, BP ma obowiązek do: a) - d) spełniając niezwłocznie po zawarciu umowy. f) Obowiązkiem każdego klienta jest sprawdzenie, czy potrzebuje wiz turystycznych w kraju przed wyjazdem. Wizy turystyczne nie są automatycznie przetwarzane przez nasz BP i nie są częścią wycieczki. Na życzenie udzielamy pomocy w obsłudze.

### **12. Pozostałe Warunki Zasady i Konwencje**

Klient zobowiązany jest przestrzegać nie tylko przepisów prawa, ale także stosować zasady i konwencje wspólne dla turystyki międzynarodowej, aby zdecydować się na korzystanie z usług BP i zawarcie tej umowy. Dotyczy to zwłaszcza: a) W dniach zarezerwowanych do przewozu klientów do miejsca zakwaterowania lub do miejsca wyjazdu, nie jest możliwe (o ile nie zostało wyraźnie wskazane inaczej) zorganizowanie innych niż techniczne i higieniczne przystanki podczas podróży b) Klient ma obowiązek wstawić się na miejsce rozpoczęcia podróży, transferu, lub spotkania w terminie - co najmniej 15 minut przed rozpoczęciem podróży. To miejsce jest ustalane przez BP na piśmie, podczas gdy zwiedzanie jest określone przez przewodnika. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie niniejszego postanowienia i uznaje, że nieobecność w wyznaczonym miejscu może spowodować wykluczenie z wycieczki, obowiązek zorganizowania podróży na własny koszt.

### **13. Bilety lotnicze.**

BP nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w rozkładzie lotów, odwołania lotu i innych zmian, których usługi zostały zamówione przez klienta. Dlatego zalecamy każdemu klientowi zorganizować ubezpieczenie od rezygnacji z podróży, lotu lub innej części zamówionego wyjazdu. W niektórych krajach Ameryki Południowej i Środkowej władze lokalne mogą narzucać płacenie także lotniskowej, zapłata leży po stronie klienta. Jeśli przelot nie jest zawarty w podstawowej ofercie wyjazdu: a) BP zapewnia klientom zakup biletów na podstawie zlecenia - umowa zlecenia (że dostawca dostarcza usługę bezpośrednio do klienta), a w tym przypadku BP nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przez braki i dostawcy. b) W katalogu są tylko wstępne bilety lotnicze i wymagane

opłaty za bilety lotnicze. Taryfy i opłaty mogą ulec zmianie aż do zakupu biletów. BP nie ponosi odpowiedzialności za ewentualny wzrost cen biletów i dostępności, zwłaszcza w momencie potwierdzenia zamówienia przez klienta.

### **13. Postanowienia końcowe**

a) Podpisując umowę podróży Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią umowy o podróży, w szczególności z zawartością zamówionych usług, warunkami ubezpieczenia zgodnie z ustawą. Nr 159/1999Sb (prawa Republiki Czeskiej)., warunkami ubezpieczenia podróżnego, jeśli jest to część ceny, a także warunki zapłaty odstępnego, które w przypadkach przewidzianych w niniejszej umowie jest zobowiązany do zapłaty na rzecz biura podróży. Klient uznaje, że odszkodowanie i inne warunki są integralną częścią umowy, klient wyraża na nie zgodę, w imieniu wszystkich pasażerów, na rzecz których zawarta jest umowa o podróż. b) Klient jest osobiście odpowiedzialny za dokładność danych osobowych dostarczonych do BP. c) Klient zobowiązany jest dostarczyć dokumenty podróży (ważność paszportu co najmniej 6 miesięcy przed zakończeniu podróży), wiz i innych wymagań związanych z podróżą do określonego miejsca przeznaczenia (np. zaświadczenia lekarskie o szczepieniach itp.). Z BP można zażądać pomocy w obsłudze formalności wizowych. d) Klient zgadza się na wykorzystanie swoich danych osobowych zawartych w niniejszej Umowie zgodnie z ustawą nr 101/2000Sb (prawa Czeskiej republiki) na potrzeby biura podróży dovořená-na-přání s.r.o. - Viva Travel obsługiwane przez Ing. Karel Topič (zarejestrowany w Rejestrze Handlowym Czeskiej republiki), wyłącznie w celu przesyłania ofert usług turystycznych klientowi. Ponadto oświadcza, że jest upoważniony do przekazywania danych osobowych i przyznaje niniejszym zgodę w rozumieniu art. 5 ust. 2 ustawy. No. 101/2000SB. w imieniu innych osób wymienionych w niniejszej umowie. e) Określenie "katalog" obejmuje wszystkie pisemne materiały BP, które zostały przekazane klientowi. f) Jeśli podróż określona w katalogu różni się od tej umowy, zawsze pierwszeństwo ma umowa.