



**RAYTAN TOUR Biuro Podróży Czesława Orłowska**  
00 – 074 Warszawa ul. Trębacka 4 lok. 5  
Tel./fax: 22- 630 99 18, e-mail: [warszawa@raytantour.com](mailto:warszawa@raytantour.com)  
Gwarancja ubezpieczeniowa SIGNAL IDUNA M207177  
koncesja nr 1114, NIP: 5251958476 REGON: 011279516  
**KONTO: Bank Zachodni WBK S.A.**  
**PLN 44 1500 1777 1217 7009 9880 0000**  
**EUR 86 1500 1777 1217 7009 9893 0000**

## **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY RAYTAN TOUR**

### **I. ZAWARCIE UMOWY**

- 1.1. Zawarcie umowy z Klientem następuje w momencie pisemnego zobowiązania do realizacji świadczeń objętych umową, określonych w podpisywanym przez Klienta formularzu zgłoszeniowym, podpisanym przez pracownika, organizatora lub uprawnionego agenta.
- 1.2. Stronami umowy są Biuro Podróży RAYTAN TOUR, zwane w dalszej części ORGANIZATOREM oraz KLIENT.
- 1.3. Umowę-zgłoszenie Klient podpisuje osobiście, zgłoszenie w imprezie dokonywane przez osobę niepełnoletnią winno być potwierdzone pisemnie przez prawnego opiekuna. Umowę-zgłoszenie zbiorowe podpisuje osoba do tego upoważniona.
- 1.4. Zawarcie umowy z Klientem o wykonaniu usługi turystycznej organizowanej przez **RAYTAN TOUR następuje** w chwili pisemnego zobowiązania do realizacji świadczeń objętych umową w podpisanym przez Klienta formularzu „umowa-zgłoszenie” i innych dokumentach stanowiących integralną część umowy, podpisanym przez osobę reprezentującą Organizatora Turystyki, a także wpłacie przez Klienta zaliczki w wysokości 30% wartości imprezy.
- 1.5. **RAYTAN TOUR oświadcza**, że jest Organizatorem Turystyki w rozumieniu Ustawy z dn. 29.08.1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2001r. Nr 55, poz.576) i posiada wpis do rejestru o Organizatorach Turystyki o numerze **1114** dokonany przez Marszałka Województwa Mazowieckiego.
- 1.6. **RAYTAN TOUR oświadcza**, że posiada **gwarancję bankową** wystawioną przez **SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S. A.** z siedzibą w Warszawie, ul. Przykoppowa 31, 10-208 Warszawa, o numerze: M207177 zgodnie z Ustawą z dn. 29.08.1997r. wymagane na pokrycie kosztów powrotu Klienta, w wypadku, gdy Organizator Turystyki nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w razie niewykonania zobowiązań umowy. W przypadku konieczności skorzystania przez Klienta z w/w ubezpieczenia szczegółowych informacji udziela Mazowiecki Urząd Wojewódzki lub najbliższa placówka konsularna RP.
- 1.7. Przy zawieraniu umowy **RAYTAN TOUR** określa rodzaj dokumentów potrzebnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia. Niezłożenie dokumentów w uzgodnionym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta.
- 1.8. Klient, po zawarciu umowy, jest zobowiązany poinformować Organizatora Turystyki o zmianie adresu, nazwiska, wymianie paszportu, dostępowych numerów telefonicznych itd. wszystkich uczestników występujących w umowie w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku Organizator nie ponosi odpowiedzialności i za skutki z tego wynikłe.
- 1.9. Potwierdzenie rezerwacji w formie pisemnej **RAYTAN TOUR wysyła** po otrzymaniu zaliczki na konto bankowe lub po dokonaniu wpłaty zaliczki w kasie za imprezę turystyczną.

### **II. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI, SPOSÓB ZAPŁATY**

1. W momencie zawarcia umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości do **30 %** ustalonej ceny imprezy a w przypadku zawierania umowy w terminie krótszym, niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy całość ustalonej ceny, w przeciwnym razie **RAYTAN TOUR ma** prawo odstąpić od umowy potrącając należność jak przy rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta.
2. Cena imprezy nie zawiera ewentualnych opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych podczas imprezy, jak: wycieczki lokalne /fakultatywne/, serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe itp.
3. W przypadku, gdy cena imprezy podana jest w walucie (USD, EUR) jest ona przeliczana na złotówki, po kursie sprzedaży Bank Zachodni WBK S.A. z dnia pełnej wpłaty.
4. W przypadkach koniecznych i niezależnych Organizator zastrzega sobie prawo podniesienia ceny. Wzrost ceny może nastąpić nie później niż **20** dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Zmianę cen uzasadniają: zmiany kursów walut, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi (lotniskowe, portowe, itd.), wzrost kosztów transportu. W przypadku zawiadomienia przez Organizatora o zmianie cen z powodów jak powyżej Klienta ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej za zwrotem wniesionych opłat i bez dodatkowych kosztów.
5. Jeżeli całość imprezy nie zostanie opłacona najpóźniej **21 dni** przed rozpoczęciem imprezy (za wyjątkiem rezerwacji dokonywanych krótko przed wylotem), to **RAYTAN TOUR ma** prawo do rozwiązania umowy i naliczenia poniesionych kosztów organizacyjnych imprezy.
6. Organizator dopuszcza następujący sposób zapłaty za imprezę turystyczną: a) gotówką w kasie organizatora lub uprawnionego agenta b) przelewem bankowym na konto organizatora. W przypadku płatności przelewem bankowym za termin wpłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na konto organizatora.

### **III. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA**

1. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta, w trakcie trwania imprezy organizator nie wykonuje przewidzianych umową usług, stanowiących istotną część programu, wówczas organizator wykona w ramach tej imprezy odpowiednie usługi zastępcze, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami.
2. W czasie trwania imprezy Klient ma prawo do korzystania z pomocy i opieki pilota, rezydenta lub innego przedstawiciela organizatora. Pilot zapewnia Klientowi przebieg imprezy zgodnie z programem, dba, o jakość świadczeń, przyjmuje od Klientów reklamacje i usuwa ich przyczyny a jeżeli reklamacja została złożona na piśmie potwierdza jej przyjęcie.
3. Klient ma prawo do zabrania 2 sztuk bagażu o łącznej wadze 20 kg oraz 5 kg bagażu podręcznego. Dzieci do lat 2 nie mają uprawnienia do bezpłatnego przewozu bagażu. Nie przewiduje się możliwości nadbagażu.
4. Klient ma prawo odstąpić od umowy wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki uczestnictwa w imprezie w miejsce Klienta. Osoba ta przejmie wszystkie obowiązki Klienta i jest zobowiązana do pokrycia wszystkich kosztów poniesionych przez Organizatora w wyniku tej zmiany.
5. Przeniesienie uprawnień z umowy o usługach turystycznych przez Klienta na innego Uczestnika lub Klienta jest skuteczne jedynie z chwilą powiadomienia organizatora. Zawiadomienie musi nastąpić nie później niż 21 dni przed imprezą. Jeśli zmiana nastąpi w terminie krótszym niż 21 dni przed imprezą Organizator ma prawo potraktować tę zmianę, jako rezygnację. Mają wtedy warunki rezygnacji zgodnie z punktem V.6
6. Klient zobowiązany jest do posiadania w czasie realizacji imprezy aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy RP oraz dowód wpłaty za imprezę.
7. Klient swoim podpisem potwierdza otrzymanie wszelkich szczegółowych, aktualnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych związanych z udziałem w imprezie.
8. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych, administracyjnych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i kraju docelowym.
9. W czasie trwania imprezy Klient zobowiązany jest stosować się do wskazówek pilota grupy lub rezydenta. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie realizacji imprezy, jeżeli Klient utrudnia sprawne jej przeprowadzenie ze szkodą dla innych jej Klientów lub organizatora. Wszelkie koszty w takiej sytuacji ponosi Klient.
10. Klient odpowiada za wszystkie szkody wyrządzone z jego winy i osób niepełnoletnich, pozostających pod jego prawną opieką i zobowiązuje się do pokrycia kosztów tych szkód w miejscu ich powstania lub po powrocie do kraju.

### **IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

1. Organizator odpowiada za przebieg imprezy i zobowiązuje się do realizacji wyjazdu zgodnie z programem i umową, z zachowaniem należytej staranności kupieckiej.
2. Organizator nie odpowiada za działania i decyzje właściwych organów administracji państwowej polskiej i obcej, uniemożliwiające Klientowi wzięcie udziału w imprezie.
3. Organizator nie dokonuje zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Organizatora Turystyki, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Klienta. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tej samej wartości i jakości nie stanowi wady usługi.
4. Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta, wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne niepozostające w stosunku prawnym z biurem oraz siłą wyższą.
5. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, z wyjątkiem szkody na osobie, do dwukrotności ceny imprezy względem każdego Klienta.
6. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, spowodowane wyłącznie:
  - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta;
  - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań nie można było uniknąć albo przewidzieć;
  - c) siłą wyższą.

### **V. Odstąpienie od umowy**

1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdej chwili z powodu decyzji kontrahenta, siły wyższej, itp. O fakcie odwołania Klient zostanie powiadomiony natychmiast. Wszystkie poniesione przez klienta koszty zostaną w tej sytuacji zwrócone.
2. Organizator ma prawo odwołania imprezy, jeżeli przed jej rozpoczęciem liczba uczestników jest mniejsza od 70% planowanych miejsc, czyli 30 osób przy imprezach autokarowych. W przypadku imprez samolotowych minimalna liczba uczestników jest podana w ofercie i umowie. W takim przypadku uczestnicy zostaną poinformowani pisemnie o odwołaniu imprezy najpóźniej na 3 dni przed planowanym wyjazdem. Jednocześnie z informacją o odwołaniu imprezy organizator przedstawi uczestnikom propozycje alternatywnych imprez zastępczych, w których mogą oni uczestniczyć na zasadach pierwszeństwa. W przypadku nie zaakceptowania przez Klienta imprez zastępczych może on odstąpić od umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
3. Klient ma prawo odstąpienia od umowy w każdym czasie. (Rezygnacja). W interesie Klienta i dla uniknięcia nieporozumień rezygnacja musi być złożona w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Miarodajny dla określenia chwili rezygnacji jest moment nadejścia powiadomienia o rezygnacji do Organizatora.  
W sytuacji gdy Klient odstąpił od Umowy lub nie rozpoczął podróży Organizator może żądać od Klienta wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena imprezy turystycznej. W przypadku rezygnacji przez klienta z uczestnictwa Organizator informacyjnie podaje, że rzeczywista wartość poniesionych kosztów kształtować się może w następujących wysokościach:
  - 100 zł przy rezygnacji zgłoszonej do 30 dni przed terminem wyjazdu,
  - 50 % ceny przy rezygnacji od 29 do 15 dni przed terminem wyjazdu,
  - przy rezygnacji od 14 do 1 dnia przed terminem wyjazdu Organizator zwraca różnicę kosztów poniesionych na rzecz klienta po indywidualnym rozliczeniu tych kosztów. Zwrot rozliczenia nastąpi do 30 dni od daty zakończenia się imprezy turystycznej.O wysokości zwrotu klient zostanie poinformowany drogą pisemną lub telefoniczną. Zwrot może być dokonany gotówką lub przelewem bankowym. O formie wykonania zwrotu decyduje klient.

Jednocześnie Organizator informuje, że istnieje możliwość zakupu ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, szczegóły § VI pkt. 7.

4. Klientowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie biura. Należą do nich: zmiana istotnych warunków umowy, zmiana terminu lub trasy. Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić niezwłocznie, nie później niż w ciągu trzech dni po otrzymaniu od organizatora pisemnego powiadomienia.
5. Rezygnacja z imprezy może nastąpić jedynie w formie pisemnej.

#### **VI. UBEZPIECZENIE**

1. Uczestnicy w cenie wycieczki mają zagwarantowaną polisę KL i NNW.
2. Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie na własny koszt na wyższą sumę ubezpieczenia.
3. Ubezpieczeniem w cenie imprezy do w/w kwot objęte są osoby krajowe i cudzoziemcy.
4. Organizator został zobowiązany przez ubezpieczyciela, by zwrócić uwagę Klientów na ciążące na nim, w związku z umową ubezpieczenia, obowiązki:
  - a) zwolnienie lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,
  - b) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez wyznaczonych lekarzy, w razie wystąpienia szkody,
  - c) udostępnienie innej dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela za dane zdarzenie.
5. W Umowie konieczne jest podanie danych wszystkich osób wyjeżdżających, tj. imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, nr paszportu.
6. Klient ma prawo **ZAKUPU DODATKOWEGO** ubezpieczenia obejmującego koszty rezygnacji z udziału w imprezie. które musi być zawarte najpóźniej w terminie 3 dni od daty rezerwacji podróży, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – w takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji podróży. Koszt ubezpieczenia wynosi 3% ostatecznej wartości imprezy.
7. Ze względu na różny zasięg i rodzaj oferowanych imprez informacje dotyczące wysokości sumy ubezpieczenia Klienta zawarte są w programie imprezy.
8. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia odbywa się tylko w granicach polisy ubezpieczeniowej. Z roszczeniami wynikającymi z ubezpieczenia Klient występuje bezpośrednio do ubezpieczyciela.
9. Klient podpisując umowę-zgłoszenie potwierdza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia i, że nie ma przeciwwskazań do udziału w imprezie, w tym z powodu ewentualnych chorób przewlekłych.
10. Kobieta w ciąży udająca się w podróż lotniczą ma obowiązek posiadać aktualne zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań do odbycia tej podróży.

#### **VII. REKLAMACJE**

1. Ewentualne reklamacje bądź uwagi dotyczące usług należy zgłaszać w czasie pobytu za granicą u rezydenta lub pilota. Organizator przyjmuje reklamacje i skargi jedynie w formie pisemnej w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji w ciągu 30 dni od ich otrzymania.

#### **VIII. INFORMACJE ORGANIZACYJNE**

1. Na liniach dojazdowych w Polsce i zagranicą przejazd może nastąpić innym środkiem transportu, niż wyszczególniony w ofercie (np. samochód osobowy, mikrobusek, autokar turystyczny). Podczas przejazdów możliwe są przesiadki.
2. Miejsca w autobusie przydzielane są wg kolejności zgłoszeń, w miarę możliwości z uwzględnieniem życzeń Klientów. Miejsce wskazuje pilot w momencie wsiadania do autobusu docelowego.
3. Postoje są organizowane w miarę potrzeb, średnio co 3 - 4 godziny, jeśli to możliwe to w zajazdach z toaletą i barem. W autokarach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu.
4. Standard hoteli określony jest ilością gwiazdek posiadanych przez dany hotel, zgodnie z przepisami danego kraju.
5. Apartamenty to samodzielne mieszkania wakacyjne. Składają się z jednego lub dwóch pokoi, łazienki oraz aneksu kuchennego wyposażonego w kuchenkę, lodówkę oraz podstawowe naczynia, gdzie można samodzielnie przygotowywać posiłki. Należy zabrać ze sobą środki czystości i ręczniki, gdyż obsługa apartamentów nie zapewnia sprzątanía w trakcie turnusów.
6. W większości hoteli doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14.00, a kończy o godzinie 12.00.
7. Koszt napoi do obiadów i kolacji podczas imprez zagranicznych MOŻE BYĆ niewliczony w cenę imprezy i Klient zazwyczaj pokrywa je we własnym zakresie, co zawiera informacja w ofercie.
8. Jeżeli cena imprezy podana jest jako suma kwoty w PLN płatnej w biurze oraz kwoty w walucie obcej płatnej po przybyciu do miejsca zakwaterowania, to część dewizowa obejmuje koszty pobytu w kraju docelowym, a kwota w PLN zawiera między innymi koszty rezerwacji usług wykorzystywanych podczas pobytu oraz koszt podróży. Kwotę wyszczególnioną w walucie obcej należy wpłacić kontrahentowi zagranicznemu w pierwszym dniu pobytu, w miejscu i czasie podanym przez pilota lub rezydenta. Brak wpłaty może być przyczyną odmowy świadczeń usług przez kontrahenta.
9. Pilot nie jest uprawniony do przewodnictwa po wnętrzach muzealnych oraz innych miejscach zastrzeżonych prawem danego kraju dla licencjonowanych przewodników.

#### **IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieregulowanych powyższymi warunkami stosuje się przepisy ustawy o usługach turystycznych z dn.29.08.1997r. oraz Kodeksu Cywilnego.
  2. Wszelkie spory wynikające z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie a w razie braku porozumienia przez sąd właściwy według przepisów ogólnych.
- Wyrażam zgodę na przesyłanie mi materiałów promocyjnych i reklamowych **RAYTAN TOUR** oraz podmiotów z nim współdziałających.
- Informuje o prawie wglądu oraz zmiany swoich danych osobowych, przetwarzanych przez **RAYTAN TOUR**

Zapoznałem/łam się dnia .....roku.

Podpis