

# WARUNKI UCZESTNICTWA W WYCIECZKACH TURYSTYCZNYCH POLSKIEJ ŻEGLUGI BAŁTYCKIEJ S.A. w Kołobrzegu (zwanej dalej „POLFERRIES”) z dnia 24.01.2017r.

## I. WARUNKI OGÓLNE

- Niniejsze „Warunki uczestnictwa” (zwane dalej Warunkami) znajdują zastosowanie przy nabyciu i realizacji wycieczek organizowanych przez POLFERRIES. Wycieczki oferowane są w szczególności w katalogu, folderze, ogłoszeniach prasowych lub na stronach internetowych [www.polferries.pl](http://www.polferries.pl)
- Klient – przed zawarciem umowy - zobowiązany jest zapoznać się z niniejszymi Warunkami, katalogiem (ogłoszeniem, folderem) oraz informacjami dotyczącymi danej wycieczki przekazywanymi przez przedstawicieli POLFERRIES. POLFERRIES sobie zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian danych zawartych w wymienionych dokumentach, o czym Klient zostanie powiadomiony przed zawarciem umowy.
- Oferta określa m.in. cenę wycieczki, rodzaj środka transportu, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program wycieczki, ewentualne dalsze świadczenia, np. zwiedzanie, rozrywką.
- POLFERRIES reprezentowana jest przez Kierownika Morskiego Biura Podróży PZB lub Agenta (przedstawicieli POLFERRIES).
- Klientem jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o udział w wycieczce (zwaną w niniejszych Warunkach „umową”) na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do skorzystania ze świadczenia objętego uprzednio zawartą umową.
- Zawarcie umowy następuje z chwilą podpisania przez obie strony w dwóch egzemplarzach druku Umowy – Zgłoszenia lub wypełnienia i przesłania w formie elektronicznej formularza zamówieniowego znajdującego się na stronie [www.polferries.pl/oferta-turystyczna](http://www.polferries.pl/oferta-turystyczna) i otrzymania na podany adres e-mail od Polferries potwierdzenia udziału w wycieczce.
- POLFERRIES zawarła na rzecz Klienta standardową umowę ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. Szczegółowe dane dotyczące ubezpieczenia zawarte są w druku Umowy-Zgłoszenia. Klient może we własnym zakresie zawrzeć podwyższoną wersję ubezpieczenia. Klient jest zobowiązany zapoznać się z warunkami ubezpieczenia.
- W cenie usługi nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub przerwania podróży przez Klienta. POLFERRIES zaleca zawarcie stosownego ubezpieczenia w tym zakresie.
- Klient zobowiązany jest do zastosowania się do wymogów określonych w dokumentach i informacjach, o których mowa w pkt. I.2. Warunków

## II. CENA I TERMINY ZAPŁATY

- Ustalona w umowie cena nie obejmuje usług indywidualnie zamawianych przez Klienta podczas wycieczki lub z których Klient faktycznie skorzystał, jak w szczególności opłaty za zwiedzanie nie przewidziane programem, serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe, itp.
- Terminy zapłaty należności:
  - w dniu zawarcia umowy - 30 % ceny wycieczki
  - do 35 dnia przed rozpoczęciem wycieczki - pozostałą część ceny wycieczki tj. 70%W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 35 dni od zaplanowanego rozpoczęcia wycieczki Klient uiszcza cenę w całości (jednorazowo).
- Wpłaty ceny za wycieczkę należy dokonać w kasie biura POLFERRIES albo u Agenta lub na podane w druku Umowy – Zgłoszenia konto bankowe. W przypadku wpłaty na konto bankowe w terminie krótszym niż 40 dni od zaplanowanego rozpoczęcia wycieczki o wpłacie na konto bankowe należy niezwłocznie powiadomić biuro POLFERRIES albo Agenta.
- Brak uiszczenia ceny w terminie wskazanym w niniejszych Warunkach, uznaje się za rezygnację przez Klienta z wycieczki (odstąpienie od umowy). W takim przypadku stosuje się postanowienia punktu IV.2 Warunków.
- POLFERRIES zastrzega prawo zmiany ceny wycieczki, najpóźniej na 21 dni przed datą jej rozpoczęcia, w przypadku udokumentowanego wzrostu kosztów transportu autokarowego, podatków, opłat portowych lub wzrostu kursu walut. W takiej sytuacji Klient po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie ceny wycieczki powinien niezwłocznie poinformować POLFERRIES, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

## III. ODWOŁANIE WYCIECZKI PRZEZ POLFERRIES, ZMIANY PROGRAMU WYCIECZKI

- POLFERRIES zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki z uwagi na siłę wyższą uniemożliwiającą realizację świadczeń umownych.
- POLFERRIES zastrzega, iż realizacja wycieczek uzależniona jest od minimalnej liczby uczestników, którzy wykupili wycieczkę tj. 25 uczestników przy wycieczkach autokarowych oraz 16 osób przy wycieczkach pieszych. W przypadku braku wymaganego minimum uczestników POLFERRIES zastrzega sobie prawo odwołania na piśmie imprezy najpóźniej na 14 dni przed datą jej rozpoczęcia.
- W przypadkach, o których mowa w punktach III.1 i 2 POLFERRIES może zaproponować Klientowi inną wycieczkę niż umówiona, a w przypadku odstąpienia w jakości lub ilości świadczeń POLFERRIES zwróci różnicę w cenie. W przypadku braku akceptacji propozycji zamienną wycieczki POLFERRIES dokonuje niezwłocznego zwrotu uiszczonych należności.

- W przypadkach, o których mowa w punktach III.1 i 2 Klientowi, poza zwrotem ceny, nie służą dodatkowe roszczenia wobec POLFERRIES, chyba że nie został zawiadomiony o odwołaniu wycieczki (wówczas może domagać się odszkodowania).
- O wszelkich zmianach programu wycieczki POLFERRIES ma obowiązek powiadomić Uczestników niezwłocznie po ich zaistnieniu.

## IV. WARUNKI ZMIANY REZERWACJI LUB ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KLIENTA

- Klient może zrezygnować z wycieczki (odstąpić od umowy), z zachowaniem prawa do zwrotu uiszczonych należności, w przypadku zmiany istotnych postanowień umowy. POLFERRIES dokonuje wówczas niezwłocznego zwrotu uiszczonych należności. W pozostałych przypadkach stosuje się postanowienia pkt. IV. 2.
- Oświadczenie o rezygnacji powinno być złożone przez Klienta w ciągu trzech dni od daty otrzymania zawiadomienia o zaistniałej zmianie.
- Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej bez skutecznego wskazania innej osoby (lub osób) wstępującej w miejsce Klienta oraz pozostałych osób na rzecz których zawarto umowę lub jeżeli nie rozpocznie lub nie ukończy imprezy turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta - Klient zobowiązany jest do zapłaty wszelkich poniesionych przez Polferries kosztów z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Kwota podlegająca zapłacie zostanie ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenia z Klientem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez Polferries. Przy obliczaniu należnej do zapłaty kwoty uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń.

## V. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

- Klienci są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów zbiórki, wyjazdów z miejsca pobytu w czasie wycieczki.
- POLFERRIES odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczeniu usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie:
  - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć,
  - c) zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej,Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym za szkody wyrządzone z własnej wyłącznej winy lub z wyłącznej winy osób pozostających pod nadzorem Klienta.
- Klient obowiązany jest do posiadania wszelkie wymagane dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy państwowej, inne niezbędne dokumenty oraz wymagane limity dewiz, o których został poinformowany przez POLFERRIES.
- Klient zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania danych personalnych i innych danych zgłoszenia, które zostały wpisane w druku Umowy-Zgłoszenia. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym prawidłową realizację umowy, POLFERRIES nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wyniku.

## VI. REKLAMACJE

- Jeżeli w trakcie wycieczki Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi zawiadomić o tym POLFERRIES np. poprzez pilota.
- Niezależnie od zawiadomienia wskazanego w pkt. VI.1 wszelkie reklamacje mogą być składane w ciągu 30 dni od dnia zakończenia wycieczki. Po upływie tego okresu Klient może zgłosić roszczenie, jeżeli bez własnej winy nie mógł dotrzeć tego terminu.
- Reklamacja Klienta wymaga formy pisemnej, (również e-mail, fax) i powinna zawierać uzasadnienie. Klient może złożyć jednocześnie propozycję załatwienia reklamacji.
- POLFERRIES zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- Wyplata odszkodowania nastąpi w ciągu 7 dni od dnia uznania reklamacji, chyba że strony ustalą inny sposób załatwienia reklamacji.

## VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W przypadku zakupu imprezy z oferty specjalnej /np. last minute/, sprzedawanej po cenach niższych niż katalogowe, możliwe odstępstwa od informacji pisemnych zawartych w broszurach, folderach i katalogach będą szczegółowo omówione przez zawarciem umowy i określone w umowie z Klientem.
- W sprawach nieregulowanych w niniejszych Warunkach zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych oraz przepisy polskiego Kodeksu cywilnego.
- Podpisując umowę Klient wyraża zgodę w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (art. 23 ust.1 pkt.1 w związku z art. 7 pkt. 5) na przetwarzanie, uaktualnianie, udostępnianie i przechowywanie swoich danych osobowych w celu realizacji wycieczki przez POLFERRIES.

Powyższe Warunki zatwierdzone zostały uchwałą Zarządu PZB S.A. z dnia 25.01.2017r.