

**W trosce o dobro naszych Klientów oraz zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, prosimy o zapoznanie się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa - zanim zgłoszą Państwo uczestnictwo w imprezie turystycznej (Umowa+Zgłoszenie), ponieważ poprzez zgłoszenie wyrażają Państwo zgodę, aby niniejsze Warunki Uczestnictwa stały się częścią umowy o świadczenie usług turystycznych, zawartej z ZU Ways Ltd Spółka Komandytowa.**

## **1. Postanowienia Ogólne.**

- 1.1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa ZU Ways Ltd Spółka Komandytowa zwane dalej Warunkami Uczestnictwa, stanowią integralną część Umowy – Zgłoszenia ( Umowy o świadczenie usług turystycznych) zawieranej z ZU Ways Ltd Spółka Komandytowa.
- 1.2. Warunki uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Klientów w imprezach organizowanych i sprzedawanych przez ZU Ltd Spółka Komandytowa.
- 1.3. **ZU Ways Ltd Spółka Komandytowa** z siedzibą w Poznaniu, ul. Przemysłowej 64, 61-540 Poznań, wpisane do rejestru organizatorów turystyki pod numerem 643 prowadzonego przez Marszałka Wielkopolskiego jest Organizatorem turystyki w rozumieniu art.3 pkt 5 Ustawy o usługach turystycznych.
- 1.4. Użyte określenia należy rozumieć:
  - a) organizator – ZU Ltd Spółka Komandytowa, zwany dalej ZU lub Organizatorem.
  - b) impreza - impreza turystyczna organizowana i sprzedawana przez ZU.
  - c) warunki uczestnictwa – ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych i sprzedawanych przez ZU.
  - d) agent - pośrednik działający w imieniu i na rzecz ZU.
  - e) klient - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, osoba, na rzecz, której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową,
  - f) umowa - zgłoszenia – umowa o świadczenie usług turystycznych,
  - g) siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia,
  - h) infant – dziecko, które nie ukończyło 2 roku życia,
  - i) wycieczki fakultatywne – wycieczki wykupywane dodatkowo, nie zależnie od wykonywanej umowy w docelowym kraju pobytu,
  - j) transport - przewóz uczestników imprezy turystycznej z Polski do miejscowości docelowej pobytu oraz z miejscowości pobytu do Polski,
  - k) potwierdzenie rezerwacji – dokument precyzujący umowę zawiera: rodzaje środków transportu, daty i godziny odjazdów, liczbę i rodzaj posiłków, miejsce i termin zakwaterowania, informację o wykupionych ubezpieczeniach, nazwę agenta dokonującego rezerwacji oraz informacje dodatkowo.
  - l) oferty bez wskazania - system losowego zakupu imprezy turystycznej w kategorii standardu obiektu, polegający na zakwaterowaniu w losowo wskazanym obiekcie i miejscowości, ujętej w nazwie oferty wybranego docelowo kraju.

## **2. Zawarcie umowy.**

- 2.1. Stronami umowy o imprezę turystyczną są: A) Uczestnik lub osoba, która zawarła umowę na rzecz Uczestnika – Klient, B) ZU Ways Ltd Spółka Komandytowa
- 2.2. Rodzaj świadczeń, ich zakres określony w treści aktualnych katalogów, na stronie internetowej [www.zuways.pl](http://www.zuways.pl) lub ofercie, stanowi jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Przed zawarciem umowy organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie opisów i danych zawartych na stronie internetowej w katalogach lub ofercie, o czym Klient zostanie poinformowany przed zawarciem umowy.
- 2.3. Klient, po zapoznaniu się z ofertą Organizatora dostępną w aktualnym katalogu i na stronie [www.zuways.pl](http://www.zuways.pl) oraz z chwilą wypełnienia i podpisania Umowy-Zgłoszenia i Warunków Uczestnictwa, składa ZU Ways Ltd Spółka Komandytowa ofertę zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych. Zgłoszenie odbywa się na oficjalnym druku ZU, podpisany druk należy przesłać niezwłocznie do siedziby biura.
- 2.4. Po stwierdzeniu pełnej wpłaty na koncie ZU dokonanej: przelewem na rachunek bankowy **PKO Bank Polski SA 48 1020 4027 0000 1502 1220 6092**, gotówką lub przelewem i zaakceptowaniu oferty przez ZU następuje dopełnienie umowy poprzez wystawienie i wysłanie na żądanie Klientowi lub Agentowi – Potwierdzenia Rezerwacji, które staje się integralną częścią Umowy – Zgłoszenia wraz z Potwierdzeniem Rezerwacji stają się Umową o świadczenie usług turystycznych w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych. Potwierdzenie rezerwacji wystawiane jest w formie elektronicznej bez podpisu.
- 2.5. Istnieje możliwość realizacji wymagań specjalnych, np.: typu pokoju, piętra pobytu czy widoku na morze, miejsca w środku transportu itp., świadczenia te są dodatkowo płatne i muszą zostać zaakceptowane przez ZU. Wymagania specjalne ujęte na umowie – Zgłoszeniu, które nie są płatne dodatkowo traktowane będą jako prośby Klienta i realizowane tylko i wyłącznie w przypadku takiej możliwości, zatem ZU nie poczuwa się do obligatoryjnego ich wypełnienia.
- 2.6. W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestnika/Uczestników, Klient powinien wskazać dane osób w chwili zawierania Umowy. Dane osobowe i kontaktowe powinny być pełne i aktualne.
- 2.7. Podany zgłoszeniem Infant, jest objęty ubezpieczeniem KL i NNW, nie ma jednak prawa do oddzielnego miejsca w środku transportu, łóżka w hotelu czy wyżywienia.

## **3. Usługi, ceny ich określenie i zmiana**

- 3.1. Ceny wszystkich imprez są zryczałtowane i zostały wyliczone dla obywateli polskich, mogą one ulec zmianie wyłącznie w przypadkach wymienionych w punkcie 3.4 niniejszych warunków.
- 3.2. Cena imprezy obejmuje świadczenia wymienione w zakupionej ofercie.
- 3.3. Cena imprezy nie obejmuje: opłat lokalnych, paszportowych, wizowych, wyżywienia, serwisu hotelowego, opłat portowych oraz opłat lotniskowych nie wliczonych do ceny podstawowej, niewykorzystanych miejsc noclegowych pozostawionych do dyspozycji Turysty, jeżeli liczba osób zakwaterowanych w danym pokoju lub apartamencie jest mniejsza niż przewiduje oferta, rozpoczęcia imprezy turystycznej w sposób inny niż zaplanowany wyjazd, kosztów dojazdu w imprezach z własnym środkiem transportu.
- 3.4. Ceny imprez turystycznych obejmują podatek VAT, cena ustalona w umowie może zostać podwyższona tylko w następujących przypadkach:
  - a) wzrost kosztów transportu,
  - b) wzrost opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
  - c) wzrost kursów walut, wyłącznie do 21 dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 3.5. Jeżeli zgłoszenie jest dokonywane w czasie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, wymagana jest pełna wpłata ceny za zgłoszenie.
- 3.6. Przy zgłaszaniu rezerwacji należy wpłacić zaliczkę: w przypadku imprez autokarowych w wysokości 200 PLN od osoby, w przypadku imprez lotniczych w wysokości 30% ceny całkowitej. Przy ofertach specjalnych/promocjach warunki płatności mogą się różnić od standardowych. W przypadku innych warunków płatności są one odpowiednio publikowane.
- 3.7. Niedotrzymanie powyższych terminów oznacza rezygnację Klienta i odstąpienie od umowy na warunkach rezygnacji z imprezy.
- 3.8. Przy ofertach promocyjnych z opóźnionym terminem płatności zaliczki pobierana jest opłata rezerwacyjna.

## **4. Przeniesienie uprawnień**

- 4.1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tego tytułu uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przyjmie wszystkie wynikające z umowy obowiązki i ewentualne koszty dodatkowe wynikające ze zmiany.
- 4.2. Przeniesienie uprawnień i przyjęcie obowiązków, o których mowa w pkt.4.1., jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w terminie 3 dni.
- 4.3. Wszelkie zmiany w Umowie – Zgłoszeniu zmieniające istotne jej części, jak zakwaterowanie, transport, wymagania specjalne mogą być dokonane jedynie po akceptacji przez ZU.

## **5. Rezygnacja z uczestnictwa**

- 5.1. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji i przerwania udziału w imprezie turystycznej. Cena takiego ubezpieczenia to 3% (w przypadku imprez autokarowych) lub 5% (w przypadku imprez lotniczych) wartości imprezy turystycznej.
- 5.2. Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie, składając pisemne oświadczenie o odstąpieniu osobiście, przez pełnomocnika lub listem poleconym, a za datę rezygnacji uznaje się datę złożenia stosownego oświadczenia przez Klienta lub jego pełnomocnika ZU lub jego agentowi, lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia.
- 5.3. Klient, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny odstępuje od umowy, jest zobowiązany do zapłaty rzeczywistych kosztów swej rezygnacji, nie więcej jednak niż 90% wartości imprezy turystycznej.

## **6. Ubezpieczenie**

6.1.

- a) Organizator zawarł na rzecz uczestników imprez zagranicznych ubezpieczenie obejmujące w pakiecie podstawowym: koszty leczenia KL do kwoty 15.000 EUR dla krajów Europy i Basenu Morza Śródziemnego, dla pozostałych krajów świata do kwoty 25.000 EUR, NNW do kwoty 2000 EUR dla krajów Europy i basenu Morza śródziemnego, dla pozostałych krajów 3000 EUR i bagażu podróжного do kwoty 200 EUR (Europa i basem m. Śródziemnego) lub 300 EUR pozostałe kraje.
- b) Organizator informuje i zaleca wykupienie dodatkowych zwiększonych pakietów szczególnie u osób uprawiających turystykę aktywną i wyczynową, a także osób z chorobami typu przewlekłego.

## **7. Zabezpieczenie finansowe Organizatora**

- 7.1. Organizator zapewni pokrycie:
  - a) kosztów powrotu Klienta do kraju w przypadku, gdy wbrew temu obowiązkowi nie zapewni tego powrotu, a także
  - b) zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w razie nie wykonania zobowiązań umownych - w formie gwarancji o której mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2.u.u.t. na rzecz Klientów.
- 7.2. Gwarancji o której mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2.u.u.t. udzielił podmiot wskazany w potwierdzeniu rezerwacji. Dane wystawcy gwarancji, jej numer i okres obowiązywania tamże.
- 7.3. W przypadku nie wykonania obowiązku sprowadzenia Klienta do kraju lub nie wykonania umowy uzasadniającego żądanie wypłaty, Klient powinien poinformować Marszałka Województwa Wielkopolskiego.

## **8. Zmiany lub odwołanie imprezy**

- 8.1. W przypadku, gdy ZU przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, powiadamia o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie a najpóźniej w terminie 2 dni od otrzymania takiej informacji zawiadomić czy:
  - a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
  - b) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej - brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją wszystkich nowych warunków umowy.
- 8.2. Jeżeli Klient odstępuje od umowy w związku z pkt.8.1., ma prawo według swojego wyboru:
  - a) uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo
  - b) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
- 8.3. Organizator może odwołać również imprezę z powodu braku wymaganego minimum uczestników wynoszącego 70% zapalenia środka transportu i gwarantuje

powiadomienie o tym Uczestników nie później niż 2 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

8.4. Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo:

a) uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo

b) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

8.5. W przypadkach określonych w punkcie 8.4., Klient nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania, jeżeli odwołanie nastąpiło z powodu:

a) zgłoszenia się mniejszej niż wymaganej liczby uczestników,

b) siły wyższej.

8.6. W przypadku, gdy standard imprezy zastępczej jest wyższy, Klient nie jest zobowiązany do dopłaty, chyba, że ZU zaoferował mu imprezy równorzędne, a Klient postanowił wybrać imprezę droższą.

8.7. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany trasy przejazdu, ilości przesiadek i czasów przejazdu głównego środka transportu oraz godzin wyjazdu. W związku z przesiadkami i dojazdami antenowymi możliwe jest oczekiwanie na współpasażerów. Dojazdy mogą być realizowane innymi środkami transportu niż autokar.

8.8. Połączenia antenowe organizowane są przy minimum 8 osobach i mogą być realizowane środkami transportu: samochód osobowy, bus, pociąg klasa II, autokar.

8.9. Organizator na 48 godzin przed datą wyjazdu ma możliwość anulowania wyjazdu antenowego, o czym powiadomi Klienta. Odwołanie wyjazdu antenowego nie stanowi podstawy do rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

8.10. Wszelkiego rodzaju zmiany w umowach mające wpływ na organizację imprezy turystycznej (np. zmiana nazwisk uczestników, termin wyjazdu, miejsce wyjazdu itp.) są płatne. Zmian można dokonać najpóźniej na 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

## 9. Świadczenia zastępcze

9.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi, stanowiącej istotną część programu, to w ramach tej imprezy i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze.

## 10. Odpowiedzialność Organizatora

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

a) działaniem lub zaniechaniem Klienta, albo

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

c) siłą wyższą.

10.2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy dokonanego na życzenie Uczestnika/ów, a zmiana kolejności w programie imprezy nie stanowi nienależytego wykonania umowy.

10.3. Jeżeli w stosunku do świadczeń leżących po stronie kontrahenta zastosowanie znajdują międzynarodowe uzgodnienia, lub bazujące na nich przepisy prawne, przy których prawo do roszczeń powstaje albo może być zastosowane jedynie przy spełnieniu określonych warunków, lub jest ograniczone albo będzie przy istnieniu pewnych warunków wykluczone, Organizator ma prawo do powołania się na nie.

## 11. Reklamacje

11.1. Wszelkie reklamacje z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz pilotowi / rezydentowi w celu usunięcia usterki na miejscu. Jeżeli reklamacja nie odniesie skutku, należy przesłać ją Organizatorowi na piśmie w terminie 30 dni od daty planowego zakończenia imprezy - listem poleconym.

11.2. Organizator nie jest związany uznaniem roszczenia przez pilota wycieczki/rezydenta, a odpowiedzi na reklamację udzieli w terminie 30 dni od daty jej dostarczenia.

11.3. Organizator gwarantuje Uczestnikom których reklamacje zostaną uznane za uzasadnione – adekwatne obniżenie ceny imprezy.

## 12. Postanowienia organizacyjne i opieka rezydenta

12.1. Obowiązkiem rezydentów jest szeroko rozumiana opieka nad uczestnikami podczas przebywania w miejscu wypoczynku. Poza dyżurami w nagłych przypadkach dostępny jest pod telefonem. W razie niezgodności w realizacji usługi, na żądanie Uczestnika rezydent zobowiązany jest wraz z wykonawcą usługi podjąć wszelkie działania zmierzające do zlikwidowania przyczyny na miejscu. Na niektórych kierunkach opieka może być sprawowana przez lokalnych kontrahentów.

12.2. Wszelkie dokumenty podróży wydawane są w dniu rozpoczęcia imprezy przez przedstawiciela ZU podczas przejazdu, na lotnisku lub na wskazany w umowie adres e-mail. W imprezach z własnym transportem Uczestnik otrzymuje dokumenty podróży pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail lub odbiera je u Agenta gdzie dokonał zgłoszenia. W przypadku zagubienia lub utraty biletów lub Vouchera, wydanie duplikatów podlega opłacie.

12.3. Organizator zapoznał uczestników z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego.

12.4. Za rozpoczęcie imprezy uznaje się moment wsiadania uczestnika do środka transportu, natomiast za zakończenie, moment jego opuszczenia. Ze względu na różne miejsca wsiadania data rozpoczęcia imprezy i jej zakończenia może się różnić od terminu pierwotnego imprezy. W przypadku dojazdu własnego momentem rozpoczęcia imprezy jest fakt zakwaterowania w danych objętych rezerwacją według ilości noclegów, zaś momentem zakończenia jest fakt wykwaterowania. Daty zakwaterowania i dojeżdżie własnym nie są tożsame z datami imprez autokarowych, zaś daty noclegów pokrywają się. Kalkulacja cen imprezy uwzględnia niedogodności z tytułu nocnych przejazdów, przelotów, wczesnego bądź późnego zakwaterowania i wykwaterowania.

12.5. Klimatyzacja w hotelach kraju docelowego działa okresowo, co uzależnione jest od temperatury otoczenia (powietrza), pory roku, bądź wewnętrznych przepisów hotelu. O ile nie zaznaczono inaczej fakt wyposażenia pokoju w urządzenie klimatyzacyjne nie oznacza bezpłatnego jej użytkowania

12.6. Uczestnik winien podczas planowania urlopu, połączeń, spotkań czy terminów rozmów handlowych wziąć pod uwagę możliwość opóźnień w przejazdach.

12.7. Organizator informuje, że podczas planowania podróży Uczestnik powinien posiadać paszport ważny, co najmniej sześć pełnych miesięcy od daty planowanego końca imprezy lub inny dokument upoważniający do przekroczenia granic.

12.8. Organizator informuje, że pierwszy i ostatni dzień pobytu w miejscowości docelowej, przewidziany jest na zakwaterowanie/wykwaterowanie.

12.9. Wyrażając się na temat kategorii obiektów Organizator używa gwiazdek, które oznaczają ocenę standardu hoteli według lokalnych kategorii (OSO). Kategoryzacja hoteli nie jest uniwersalna i pomiędzy poszczególnymi krajami występują różnice w liczbie gwiazdek, przyznawanych obiektom za określony standard, tak więc ta sama liczba gwiazdek może nie odpowiadać takiemu samemu standardowi w dwóch różnych krajach. Przy obiekcie Organizator każdorazowo używa gwiazdek, które oznaczają ocenę standardu według własnej kategorii pozwalającej na rzetelną ocenę standardu pomijając różnice w kategoryzacji pomiędzy krajami (NSO).

12.10. Szkody w bagażu powstałe przy transporcie, powinny być zgłoszone bezpośrednio po ich stwierdzeniu obsłudze środka transportu.

12.12. Miejsce wsiadania i godzina wyjazdu podane są w rozkładzie jazdy/ lotów. Klient ma obowiązek na jeden dzień przed planowanym wyjazdem upewnić się co do godziny i miejsca wyjazdu w ZU.

12.13. Limit bagażu podróжного wynosi: 1 sztuka bagażu podróжного o wadze do 20 kg oraz jedna sztuka bagażu podręcznego do 5 kg. Organizator ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany powyżej limit lub w ramach wolnego miejsca zaproponować dopłatę do nadbagażu według obowiązującego cennika. W przypadku imprez lotnicznych limit bagażu, opłaty dodatkowe określa przewoźnik.

12.14. Miejsca w autokarze przydzielane są przez Organizatora. O numerze miejsca informuje pilot na miejscu zbiórki. Miejsca w samolocie ustalone są przez przewoźnika, Klient informowany jest o numerze miejsca podczas odprawy na lotnisku lub w dostarczonej karcie pokładowej dostarczonej drogą mailową.

12.15. Podczas przejazdu autokarem organizowane są postoje (średnio co 4 godziny a na trasach krótszych co 2 godziny), aby pasażerowie mogli skorzystać z toalet dostępnych w miejscach postoju. Toaleta w autokarze używana jest w wyjątkowych przypadkach. W przypadku niedogodnych warunków atmosferycznych uniemożliwiających korzystanie z toalety w autokarze obsługa ma prawo odmówić udostępnienia toalety.

## 13. Postanowienia końcowe

13.1. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r., o ochronie danych osobowych, na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnienie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy. Administratorem danych jest ZU Ways Ltd Spółka Komandytowa, a Klientom przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania. Klientom przysługuje prawo odmowy zgody na przetwarzanie jego danych osobowych z zastrzeżeniem art. 23 ust.1 pkt. 3 i 5 oraz ust.3 Ustawy o ochronie danych osobowych.

13.2. Ubezpieczony oświadcza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia KL, NNW, Kosztów Rezygnacji z Imprezy oraz postanowieniami odmiennymi od OWU.

13.3. Nieważność któregośkolwiek pojedynczego postanowienia Umowy jak i niniejszych Warunków Uczestnictwa, nie skutkuje nieważnością całości wymienionych dokumentów.

13.4. Ewentualne spory strony będą rozstrzygać polubownie, natomiast w wyniku braku konsensu sprawę rozstrzyga sąd.

..... Data i czytelny podpis Klienta