

# Warunki uczestnictwa

## WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

### I. ZASADY OGÓLNE

1. Biuro Podróży Active Travel Sp. z o.o. stawia sobie za cel zapewnienie Klientom optymalnych warunków wypoczynku. Prawa i obowiązki Klientów określają wydane w oparciu o art. 385(1) k.c. oraz Ustawę z dn. 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych „Warunki Uczestnictwa”. Organizatorem imprez jest Biuro Podróży Active Travel Sp. z o.o.
2. Przedmiotem umowy jest oferta zawierająca wykaz należnych uczestnikowi świadczeń. Katalog i zawarte w nim informacje oraz propozycje wyjazdowe/oferty, stanowią integralną część umowy.
3. Przed zawarciem umowy o udziale w imprezie organizowanej przez Biuro Podróży Active Travel, zwane dalej organizatorem, uczestnik imprezy, zwany dalej uczestnikiem, winien zapoznać się z niniejszymi warunkami uczestnictwa i w przypadku ich zaakceptowania powinien poświadczyc ten fakt podpisem na egzemplarzu umowy. W przypadku nie zaakceptowania warunków lub odmowy poświadczenia tego faktu, organizator zastrzega sobie prawo do nie zawierania umowy uczestnictwa. Akceptacji warunków uczestnictwa uczestnik dokonuje także w imieniu tych osób, w imieniu których zamierza zawrzeć umowę zgłoszenia uczestnictwa.

### II. REZERWACJA

1. Uczestnik we własnym zakresie – przed wpłaceniem zaliczki – ma obowiązek dokładnie sprawdzić czy wystawione potwierdzenie rezerwacji/dokumenty podróży jest zgodne z wcześniej dokonaną rezerwacją, a jego dane i adres podane są prawidłowo.
2. Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży) bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć skończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów z podpisami poświadczonymi urzędowo.
3. Zawarcie umowy, zwanej dalej umową uczestnictwa, następuje w chwili jej podjęcia przez uczestnika i organizatora.
4. Termin zawarcia umowy decyduje o kolejności zajmowania miejsc w autokarze.
5. Uczestnik jest zobowiązany w terminach określonych przez organizatora przedłożyć dokumenty oraz dane wszystkich uczestników (imię i nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania, telefon) niezbędnych do realizacji wyjazdu.
6. Gdy Uczestnik wykupuje tylko jedno miejsce, musi liczyć się z możliwością dokwaterowania do przeznaczonych dla niego lokum innego Uczestnika imprezy, jeśli sprzedający nie dysponuje pokojami 1-osobowymi.

### III. CENA IMPREZY/WPLĄTY

1. W momencie podpisania umowy uczestnik winien wpłacić zaliczkę w wysokości co najmniej 30% łącznej wartości zamówionych świadczeń. Zaliczka winna wpłynąć do biura podróży w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. W przypadku zapłaty przelewem klient zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty faksem lub e-mailem najpóźniej 24 godziny po dokonaniu rezerwacji. Pozostałą kwotę należy uiścić nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, pod rygorem rozwiązania umowy przez organizatora. Wpłacona zaliczka zostanie zwrócona po potrąceniu faktycznie poniesionych kosztów przez organizatora. Jeżeli po wpłacie zaliczki, ale przed wpłaceniem całej kwoty, z przyczyn niezależnych od Biura Podróży Active Travel, zmienione zostaną ceny imprez, Uczestnik zobowiązany jest dokonać dopłaty do nowego poziomu cen. Nie dotyczy to osób, które wpłaciły 100% wartości imprezy. W przypadku zgłoszenia się Uczestnika w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, pełna płatność następuje w dniu podpisania umowy.
2. Organizator zastrzega sobie wyłącznie 2 formy płatności: kartą płatniczą lub przelewem na wskazany rachunek bankowy. Biuro nie prowadzi rozliczeń gotówkowych.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany warunków umowy do 20 dni przed rozpoczęciem imprezy w tym ceny imprezy jeżeli od momentu podpisania umowy wystąpił: wzrost kosztów transportu na skutek wzrostu cen paliwa; wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe, przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrost kursów walut, stanowiących podstawę obliczenia ceny imprezy. O zmianach Organizator winien niezwłocznie zawiadomić Uczestnika, a ten powinien w terminie trzech dni od uzyskania informacji zaakceptować zmiany oraz dokonać ewentualnej niezbędnej dopłaty, bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie składając pisemne oświadczenie.
4. Cena imprezy obejmuje świadczenia wyszczególnione w jej opisie, za wyjątkiem świadczeń dodatkowych lub fakultatywnych, za które Uczestnik płaci dodatkowo. Dodatkowe opłaty winny być w ofercie (opisie imprezy) szczegółowo uwidocznione.

### IV. ZMIANY ZE STRONY ORGANIZATORA

1. Organizator z powodu następujących przyczyn:
  - a. zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż minimalna określona w umowie;
  - b. działania siły wyższej;
  - c. działania lub zaniechania klienta; d/ działania lub zaniechania osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych umową, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć; zastrzega sobie prawo do anulowania imprezy, zmiany terminu i programu imprezy (nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy). Organizator nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów, a Uczestnikowi nie przysługują prawo do odszkodowania z tytułu

tych zmian. Organizator ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Uczestnika o w/w zmianach, a ten powinien w terminie trzech dni od uzyskania informacji, zaakceptować zmiany bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie składając pisemne oświadczenie.

2. W przypadku odwołania imprezy Organizator może zaproponować Uczestnikowi ofertę zastępczą. Jeśli Uczestnik zaakceptuje ofertę zastępczą, a koszt jej przekracza koszty odwołanej imprezy, Uczestnik winien tą różnicę dopłacić. W przypadku jeśli koszt oferty zastępczej jest niższy, Organizator jest zobowiązany wypłacić Uczestnikowi różnicę. Jeśli Uczestnik nie zechce skorzystać z oferty zastępczej, Organizator jest zobowiązany dokonać zwrotu wszystkich wpłaconych przez Uczestnika pieniędzy, bez potrąceń, w terminie do 3 dni roboczych od momentu podjęcia przez Uczestnika ostatecznej decyzji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie przelewem na wskazane konto bankowe.
3. W przypadku Uczestników wyjeżdżających do stacji narciarskich, Organizator zastrzega sobie prawo zmiany miejsca pobytu (do 3 dni przed rozpoczęciem imprezy), w przypadku jeśli warunki pogodowe uniemożliwiają otwarcie stacji bądź wyciągów narciarskich w planowanym terminie i tym samym nie ma możliwości uprawiania sportów zimowych. Organizator zobowiązuje się wówczas powiadomić niezwłocznie Uczestników o proponowanej zmianie pobytu w innej stacji narciarskiej, gdzie jest możliwość korzystania z wyciągów narciarskich/infrastruktury narciarskiej. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Uczestnikowi przysługują prawo do rezygnacji z wyjazdu i całkowity zwrot wpłaconych pieniędzy.
4. Organizator zobowiązuje się poinformować Uczestnika przed datą rozpoczęcia imprezy o innych, istotnych zmianach dotyczących wycieczki. Do zmian istotnych należą: zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin; zmiany godzin odjazdu autokarów; zmiany miejsca zbiórki; zmiany obiektu hotelowego/rezydencji.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a. w przypadku imprez samolotowych, za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju oraz za straty wynikłe z opóźnienia powrotu; za zbyt późne stawienie się Uczestnika do odprawy, która rozpoczyna się najczęściej na 2 godziny, a kończy na ok. 45 minut przed planowaną godziną odlotu; decyzje linii lotniczych, które z różnych przyczyn zmuszone są wprowadzić do programu lotu międzydlądowanie i za wynikające z tego powodu zmiany czasu trwania i rozkładu lotu; Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany – w trakcie trwania sezonu – linii lotniczych, które obsługują znajdujące się w ofercie biura trasy lotów.
  - b. za decyzje służb granicznych, celnych i imigracyjnych oraz za wszelkie koszty z tymi decyzjami związane.

### V. ZMIANY ZE STRONY UCZESTNIKA

Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w rezerwacji, jest zobowiązany do uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 50zł od osoby, za każdą zmianę, wg poniższych zasad:

- a. w zakresie każdej zmiany, (np. zmiany nazwisk uczestników), nie będącej jednocześnie rezygnacją ze świadczeń (np. zmiana środka transportu z autokaru lub samolotu na dojazd własny – patrz pkt. VI),
- b. domówienie dodatkowego świadczenia (np. szkolenia narciarskiego itp.)
- c. zmiany obiektu hotelowego lub miejsca w ramach tego samego terminu wycieczki. Zmiany terminu wyjazdu przez Uczestnika wycieczki powodująca koszty ze strony Organizatora, traktowana jest tak samo jak rezygnacja z imprezy przed uczestnikiem – patrz pkt. VI Rezygnacja z imprezy przed wyjazdem.

### VI. REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

1. Uczestnik ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej lub z części świadczeń objętych umową takich jak przelot samolotem, przejazd autokarem, szkolenie narciarskie, zakwaterowanie, transfer i inne) na poniżej wyszczególnionych warunkach. W przypadku zakupu biletów lotniczych rejsowych lub tanich linii lotniczych stosuje się warunki danej linii lotniczej zgodnie z którymi, rezygnacja z imprezy może pociągać za sobą utratę całej wpłaconej sumy za bilety. Organizator zobowiązuje się wydać Uczestnikowi w/w warunki. Rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej lub z części świadczeń, wymaga złożenia w biurze Organizatora lub jego Agenta pisemnego oświadczenia ze strony Uczestnika. Za datę rozpatrzenia rezygnacji przyjmuje się datę wpłynięcia oświadczenia do biura Organizatora lub jego Agenta. Organizator lub jego Agent kwituje odbiór oświadczenia poprzez złożenie pieczętki z datą wpłynięcia w/w dokumentu.
  - przy rezygnacji do 35 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu, Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 50 zł od osoby od każdego rezygnującego Uczestnika.
  - przy rezygnacji na mniej niż 35 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 21 dni przed tym terminem – Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 50 zł od osoby od każdego rezygnującego Uczestnika oraz zatrzymuje równowartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Pozostałą kwotę zwraca Uczestnikowi w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia rezygnacji.
  - przy rezygnacji między 20 a 8 dniem przed terminem wyjazdu, Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 100 zł od osoby od każdego rezygnującego Uczestnika oraz zatrzymuje równowartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Pozostałą kwotę zwraca Uczestnikowi w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia rezygnacji.

# Warunki uczestnictwa

- przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 200 zł od osoby od każdego rezygnującego Uczestnika oraz zatrzymuje równowartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Pozostałą kwotę zwraca Uczestnikowi w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia rezygnacji.

Termin anulowania wycieczki	Koszty anulacji
Do 35 dni przed rozpoczęciem	50 zł od osoby
Pomiędzy 34 a 21 dniem	50 zł od osoby + koszty anulacji
Pomiędzy 21 a 8 dniem	100 zł od osoby + koszty anulacji
7 dni i mniej	200 zł od osoby + koszty anulacji

2. Ponadto, jeżeli z udziału w imprezie rezygnuje jeden z dwóch bądź jeden z kilku Uczestników, którzy wspólnie wykupili pokój 2 osobowy lub studio/apartament kilkuosobowy, druga osoba, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia opłaty odpowiadającej dodatkowo za pokój jednoosobowy (w przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednoosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej), zaś pozostałe osoby zobowiązane są dopłaty za pozostałe w studio/apartamencie wolne łóżko. W przeciwnym wypadku miejsce to powróci do sprzedaży jako wolne i do w/w studio/apartamentu może zostać dokwaterowana nowa, obca osoba.
3. Organizator zwraca Uczestnikowi całą wpłatę przez niego wniesioną w przypadku:
  - a. odwołania imprezy i nie przyjęcia przez Uczestnika innej propozycji; patrz pkt. IV, ppkt. 1/ i 2/
  - b. rezygnacji z imprezy przez Uczestnika w trybie pkt. III, ppkt 3/. Zwrot opłat należnych Uczestnikowi, Organizator zrealizuje w terminie do 3 dni roboczych, od momentu podjęcia przez Uczestnika ostatecznej decyzji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie przelewem na wskazane konto bankowe.
4. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot kosztów za świadczenia niewykorzystane z powodów, leżących po jego stronie (np. odmowa wydania paszportu, brak odpowiednich dokumentów, niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w umowie terminów, nie przybycie o czasie na zbiórkę, nie zgłoszenie się do pilota / rezydenta biura, lub miejsca realizacji świadczeń). Zastrzeżenie to dotyczy również przerywania podróży lub pobytu przez Uczestnika lub zatrzymania Uczestnika przez władze graniczne z powodów, na które sprzedający nie miał wpływu.

## VII. UBEZPIECZENIE OD REZYGNACJI

Każdy Uczestnik ma prawo wykupić za pośrednictwem Organizatora dodatkowe ubezpieczenie od ryzyka kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie lub wcześniejszego powrotu z wyjazdu, na warunkach zawartych w „Ogólne Warunki Ubezpieczenia Wójcażer” PZU S.A.. Umowa ubezpieczenia od rezygnacji nie może być zawarta później niż w dniu podpisania umowy o świadczeniu usług turystycznych. W przypadku wykupienia ubezpieczenia od ryzyka kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie lub wcześniejszego powrotu z wyjazdu wymagana jest wpłata pełnej wartości zamówionych świadczeń.

## VIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### 1. ORGANIZATORA

Organizator zobowiązany jest zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu. Zobowiązanie to obejmuje wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne podmioty. Informacje w katalogach i broszurach są wiążące dla Organizatora. Organizator ma jednak prawo zmienić informacje w katalogach lub broszurach przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną, pod warunkiem poinformowania Uczestnika o zaistniałych zmianach. Nietrzymanie przez Uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży, bądź jakoś świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej, stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy.

Organizator ma prawo odwołać wycieczki fakultatywne w miejscu przeznaczenia, nieobjęte programem, bez ponoszenia odpowiedzialności, jeżeli na imprezy takie nie będzie odpowiedniej liczby chętnych. Warunki atmosferyczne i temperatury w miejscu docelowym, które odbiegają od normy, nie stanowią wady imprezy. Uczestnik imprezy nie może domagać się z tego tytułu zwrotu części ceny lub rozwiązania umowy. Jeżeli Uczestnik poniesie straty finansowe w wyniku wad imprezy, ma on prawo do odszkodowania ze strony Organizatora, pod warunkiem, że wada nie jest spowodowana przez osobę trzecią, za którą Organizator nie ponosi odpowiedzialności i w momencie zawierania umowy nie mogła być przewidziana, przy wykazaniu odpowiedniej staranności przez Organizatora lub podmiot, za który Organizator jest odpowiedzialny.

Organizator nie jest odpowiedzialny, jeżeli odwołanie lub wady imprezy są spowodowane okolicznościami zewnętrznymi, których organizator ani podmiot, za który Organizator jest odpowiedzialny, nie mogły przewidzieć – bądź uniknąć lub naprawić – wykazując należyłą staranność w momencie zawierania umowy. Odpowiedzialność za szkody osobowe jest zgodna z przepisami konwencji międzynarodowych. W kwestii transportu lotniczego – patrz rozdział o odpowiedzialności linii lotniczych. Organizator nie jest odpowiedzialny za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach, itp. wydawanych przez hotele.

Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym lub rezydencji).

### 2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom w Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami dostosowanymi do ustawodawców narodowych. Reklamacje dotyczące towarów zaginionych lub uszkodzonych w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zaginięcia przedmiotów w ciągu 21 dni, w przedstawicielstwie linii lotniczych.

### 3. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKA

Uczestnik imprezy jest zobowiązany dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy, ustalonych przez Organizatora lub jego przedstawiciela i linie lotnicze, itd., a także respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu, itp. Uczestnik winien stosować się do wskazań i poleceń pilota i rezydenta, a także przestrzegać regulaminy i inne przepisy obowiązujące w miejscu pobytu lub w trakcie przejazdu zbiorowego. Poważne lub powtarzające się łamanie zasad może spowodować wykluczenie danej osoby z imprezy lub z hotelu/rezydencji w ten sposób, że dalszy pobyt oraz transport, osoba owa będzie musiała odbyć we własnym zakresie i na własny koszt.

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody jakie Uczestnik poniósł z wyłącznej winy samego Uczestnika, osób trzecich lub z powodu siły wyższej. Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych za szkody na przedmiotach należących do innych Uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, linii lotniczych, hotelu, itd. Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy pokrywając koszty szkody w miejscu ich powstania.

Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za posiadanie ważnego paszportu, wiza i ewentualnych szczepień ochronnych i ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty (np. transport powrotny) wynikłe z niedopełnienia powyższych wymogów. Uczestnik jest zobowiązany przestrzegać przepisy graniczne i celne. W przypadku nie wywiązania się z powyższych wymogów, pełne konsekwencje ponosi Uczestnik. Uczestnik imprezy ponosi wszelkie koszty przekraczające sumę polisy ubezpieczeniowej, którą wykupił (NNW, KL, ewentualnie od amatorskiego uprawiania sportów). Sprzedający nie odpowiada za brak ze strony Uczestnika, polisy od ryzyka amatorskiego uprawiania sportów.

W przypadku imprez samolotowych Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za zasięgnięcie informacji u pilota lub z tablic ogłoszeń w hotelu/rezydencji dotyczących organizowanych imprez oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian w stosunku do godziny podanej w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży. Zalecane jest skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem Organizatora lub pilotem/rezydentem na 24 godziny przed planowanym powrotem, w celu potwierdzenia godziny. Uczestnik imprezy jest ponadto odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomił go Organizator. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdysonować zarezerwowane miejsca. W takim przypadku Uczestnik imprezy nie ma prawa wnosić roszczeń w stosunku do Organizatora lub linii lotniczych z tytułu następstw nie potwierdzenia przez niego lotu. W przypadku zbyt późnego stawienia się na lot powrotny bez winy biura, Uczestnik imprezy traci prawo do lotu i musi wrócić do kraju na koszt własny. Organizator nie jest też odpowiedzialny za punktualne odprawienie się Uczestnika imprezy, który przyjeżdża na lotnisko – z którego odbywa się lot powrotny – we własnym zakresie.

Uczestnik udający się indywidualnie na miejsce wypoczynku otrzymuje voucher, który stanowi jedyny dokument upoważniający go do utrzymania na miejscu pobytu opłaconych uprzednio świadczeń. Uczestnik otrzymuje voucher po uiszczeniu pełnej kwoty za imprezę. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nie stawienie się Uczestnika w terminie lub na czas do obiektu hotelowego/rezydencji i za wynikłe z tego tytułu niedogodności.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem lub autokarem. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne w ósmym i dziewiątym miesiącu ciąży nie mogą odbywać podróży lotniczej. Kapitan samolotu/ kierowca autokaru/pilot imprezy mają prawo oddalić osoby chore, nietrzeźwe, niestosownie zachowujące się wobec innych pasażerów. Jeżeli z winy lub woli Uczestnika nie bierze on udziału w realizacji programu wyjazdu, Organizator nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym.

### IX. REKLAMACJE

W celu usprawnienia postępowania wszelkie reklamacje należy składać pisemnie w przeciągu 7 dni od zakończenia imprezy w siedzibie Organizatora lub jego Agenta. Organizator ma obowiązek rozpatrzyć zgłoszoną reklamację w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.

W przypadku zagubienia lub zapomnienia przez Uczestnika rzeczy w miejscu wycieczki, Organizator ma prawo ściągnąć opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. korzystanie z telefaksu, itp.); opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona.

Wszelkie spory, mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy, strony będą próbowały rozstrzygnąć polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd, który wedle ustawy jest miejscowo i rzeczowo właściwy.