

I. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy Klient winien zapoznać się z niniejszymi warunkami uczestnictwa, opisem obiektu, programem imprezy i jej ceną stanowiącymi integralną część Umowy.
2. Szczegółowe warunki realizacji imprez określane są w aktualnym serwisie internetowym 24travels.com zwanym dalej Organizatorem Turystyki, w umowach indywidualnie wynegocjowanych z Klientami lub innych dokumentach będących integralną częścią „umowy-zgłoszenie”.
2. „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.
3. Zawarcie umowy z Klientem o wykonaniu usługi turystycznej organizowanej przez 24.travels.com następuje w chwili potwierdzenia przez Organizatora Turystyki realizacji świadczeń określonych w podpisany 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 40% wartości imprezy.
4. 24travels.com 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 582 dokonany przez Wojewodę Śląskiego.
5. 24travels.com oświadcza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową OC 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 Śląski Urząd Wojewódzki lub najbliższa placówka konsularna RP.
6. Przy zawieraniu umowy 24travels.com określa rodzaj dokumentów potrzebnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia. Nie złożenie dokumentów w uzgodnionym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta i rodzi obowiązek uiszczenia opłaty manipulacyjnej.
7. Klient zawierający umowę 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 wynika.
8. Potwierdzenie rezerwacji w formie pisemnej 24travels.com wysyła dopiero po otrzymaniu na swoje konto bankowe 100% należności za imprezę turystyczną.

II. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI, SPOSÓB ZAPŁATY

1. W momencie zawarcia umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości co najmniej 40 % ustalonej ceny imprezy a w przypadku zawierania umowy w terminie krótszym, niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy całość ustalonej ceny, w przeciwnym razie 24travels.com 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 BRE BANK S.A. z dnia pełnej wpłaty.
4. W przypadkach koniecznych Organizator zastrzega sobie prawo podniesienia ceny. Wzrost ceny może nastąpić nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Zmianę cen uzasadniają w szczególności: zmiany kursów walut, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi (lotniskowe, portowe, itd.), wzrost kosztów transportu.
5. Jeżeli całość imprezy nie zostanie opłacona najpóźniej 21 dni przed rozpoczęciem imprezy (za wyjątkiem rezerwacji dokonywanych krótko przed wylotem), to 24travels.com ma prawo do rozwiązania umowy i naliczenia odszkodowania za poniesione szkody w wysokości odpowiedniej opłaty manipulacyjnej za rezygnację z wyjazdu.
5. 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. Klient ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w umowie.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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
7. Klient zobowiązany jest do posiadania w czasie realizacji imprezy aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy RP oraz dowód wpłaty za imprezę.
8. Klient potwierdza otrzymanie wszelkich szczegółowych, aktualnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych związanych z udziałem w imprezie.
9. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych, administracyjnych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i kraju docelowym.
10. 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.
11. Klient odpowiada za wszystkie szkody wyrządzone z jego winy i osób niepełnoletnich, pozostających pod jego prawną opieką i ma obowiązek zapłacić za dokonane szkody w miejscu ich powstania z własnych środków.
12. W przypadku niestawienia się w wyznaczonym terminie i czasie na miejsce zbiórki określone w programie przez pilota grupy lub rezydenta Organizator nie ma obowiązku ułatwienia Klientowi dołączenia do grupy.
13. Nie mogą być przedmiotem roszczeń ze strony Klienta znane mu przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia, niedogodności lub niewygody.

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 wartości świadczeń, 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, wyrażonych przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające 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. Jeżeli organizator jest umownym przewoźnikiem przy umowach z wykorzystaniem transportu lotniczego, to odpowiada ewentualnie z przewoźnikiem wg warunków określonych w Konwencji Warszawskiej z 1929r., Umowy z Hagi i Guadalajary, z późniejszymi zmianami i aneksami dostosowanymi do ustawodawstwa narodowego.
7. 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.
2. Organizator ma prawo odwołania imprezy, jeżeli przed jej rozpoczęciem liczba uczestników jest mniejsza od 75% planowanych miejsc, czyli 35 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.
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.
6. W przypadku rezygnacji następujących z przyczyn nie leżących po stronie organizatora dokonuje się następujących potrąceń:
 - a) opłatę manipulacyjną w wysokości wpłaconego zadatku, nie mniej, niż 100,- PLN/osoba oraz inne poniesione koszty rzeczywiste (np. koszty anulacji biletów lotniczych) przy rezygnacji do 45 dni przed imprezą;
 - b) 30 % ceny przy rezygnacji między 44 a 30 dniem przed imprezą;
 - c) 60 % ceny przy rezygnacji między 29 a 15 dniem przed imprezą;
 - d) 90 % ceny przy rezygnacji między 14 a 7 dniem przed imprezą;
 - e) 95 % ceny przy rezygnacji w terminie krótszym, niż 7 dni przed imprezą;
7. W przypadku nie zgłoszenia się na imprezę Klientowi nie przysługuje zwrot kosztów.
8. Zastosowanie przy rezygnacji potrącenia z wpłat następuje niezależnie od daty zawarcia umowy.
9. Zwrotu dokonuje się w miejscu wykupienia imprezy a od zwracanych kwot nie przysługują odsetki.

VI. Ubezpieczenie

1. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych organizator zawiera w imieniu i na rzecz Klienta umowę ubezpieczenia kosztów leczenia (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW).
2. Ze względu na różny zasięg i rodzaj oferowanych imprez informacje dotyczące wysokości sumy ubezpieczenia Klienta zawarte są w programie imprezy.
3. Stronami umowy ubezpieczenia są PTU SIGNAL-IDUNA S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jasna 14/16a oraz Klient.
4. Ogólne warunki ubezpieczenia PTU SIGNAL-IDUNA S.A. stanowią integralną część umowy.
5. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia odbywa się tylko w granicach polisy ubezpieczeniowej. Z roszczeniami wynikającymi z ubezpieczenia Klient występuje bezpośrednio do ubezpieczyciela.
6. Klient podpisując umowę-zgłoszenie deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie.
7. Klient ma prawo dokonać ubezpieczenia obejmującego koszty rezygnacji z udziału w imprezie. Zawarcie tego ubezpieczenia może nastąpić wyłącznie przy podpisaniu umowy.

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 7 dni od daty zakończenia imprezy. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji w ciągu 30 dni od ich otrzymania.
2. Organizator zastrzega, że będzie rozpatrywał reklamacje, jeśli w trakcie trwania imprezy przedmiot reklamacji był na piśmie zgłoszony pilotowi, przedstawicielowi biura lub kontrahentowi.

VIII. Informacje organizacyjne

1. Na liniach dojazdowych w Polsce i zagranicą przejazd może nastąpić innym środkiem transportu, niż wyszczególniony w ofercie (np. samochód osobowy, mikrobus, 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. Możliwość korzystania z toalet w autokarach ze względu na ich małą pojemność oraz komfort podróżowania jest ograniczona do sytuacji nadzwyczajnych.
4. Pостоje 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.
5. Standard hoteli wyznaczony jest ilością gwiazdek posiadanych przez dany hotel, zgodnie z przepisami danego kraju.
6. 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.
7. W większości hoteli doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16.00, a kończy o godzinie 9.00.
8. Klimatyzacja w hotelach działa bądź okresowo, co uzależnione jest od temperatury otoczenia oraz pory roku, bądź regulowana jest wewnętrznymi przepisami hotelu.
9. Koszt wszystkich napoi do obiadów i kolacji podczas imprez zagranicznych nie są wliczone w cenę imprezy i Klient zazwyczaj pokrywa je we własnym zakresie, co zawiera informacja w ofercie.
10. 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. 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.

11. Pilot nie jest uprawniony do przewodnictwa po wnętrzach muzealnych oraz innych miejscach zastrzeżonych prawem danego kraju dla licencjonowanych przewodników.

IX. POSTANOWIENIA KONCOWE

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 powszechny, właściwy dla Organizatora.

Wyrażam zgodę na przysyłanie mi materiałów promocyjnych i reklamowych 24travels.com oraz podmiotów z nim współdziałających.

24travels.com informuje o prawie wglądu oraz zmiany swoich danych osobowych, przetwarzanych przez 24travels.com Administratorem Danych jest 24travels.com z siedzibą w Bielsku-Białej.

Prezes Zarządu Kierownik Organizacyjny
Filip Byrski Ewa Raczek

24travels.com spółka z o.o.

Siedziba: 43-309 Bielsko-Biała ul. Olszówka 15 b

tel./fax (33) 829-86-94, 829-86-93

Infolinia: 0801 62 62 84

e-mail: poland@24travels.pl

rezerwacja: travelbook@man.pl

NIP: PL5472013136

REGON: 072926454

KRS: 0000219020

Serwisy internetowe, za które prawnie odpowiada przedsiębiorstwo 24travels.com

System rezerwacji turystycznej on-line dla biur podróży:

<http://www.travelbook.pl>

System rezerwacji hotelowej on-line dla biur podróży:

<http://www.hotelbook.pl>

System rezerwacji ofert 24travels on-line dla biur podróży i klientów:

<http://www.24travels.pl>

System rezerwacji ofert 24travels on-line dla zagranicznych biur podróży i klientów zagranicznych:

<http://www.24travels.com>

System rezerwacji ofert zimowego wypoczynku:

<http://www.winterholiday.pl>

System rezerwacji ofert letnich i egzotycznych samolotem:

<http://www.sunholiday.pl>

System rezerwacji dla turystów zagranicznych wybierających się do Polski:

<http://www.gopoland.pl>

System rezerwacji i prezentacji ofert hotelowych:

<http://www.hotelnet.pl>

System rezerwacji on-line dla młodych ludzi, prowadzony przez licealistów i studentów:

<http://www.travelcity.pl>

System rezerwacji ofert zimowych narciarskich:

<http://www.24ski.pl>

System rezerwacji i informacji o stacjach narciarskich ogólnościatowy:

<http://www.24ski.com>

Serwis narciarski i turystyczny związany z Alpami w wersji niemieckojęzycznej dla klientów z Niemiec, Austrii, Szwajcarii:

<http://www.alpenwind.de>

Serwis turystyczny w Austrii, niemieckojęzyczny

<http://www.24travels.at>

Serwis turystyczny ogólny:
<http://www.turystyka.net>

Serwis turystyczny ogólny:
<http://www.turystyka.net.pl>

Serwis informacyjny dla branży turystycznej i informacyjny:
<http://www.infoholiday.pl>

Serwis komunikacji międzynarodowej:
<http://www.linieautokarowe.pl>

Serwis o systemach rezerwacji i branżowy dla biur podróży:
<http://www.travelplan.pl>