

1. Zawarcie umowy.

- 1.1 Umowa o udział w imprezie turystycznej (zwana dalej „umową”) pomiędzy Biurem Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk, zwanym dalej w skrócie Biurem a Podróżnym (Klientem), zostaje zawarta w momencie zgłoszenia nazwisk, podpisania umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika Biura i osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej oraz wpłacenia zaliczki.
- 1.2 Podróżnym jest wyłącznie osoba zgłoszona na umowie. Podróżny może dokonać zgłoszenia osobiście lub przez inną osobę zgłaszającą.
- 1.3 W przypadku, gdy osoba zgłaszająca dokonuje zgłoszenia jednej lub kilku osób jako Podróżnych zamawianej imprezy turystycznej, przejmuje jednocześnie odpowiedzialność za dotrzymanie warunków umowy przez te osoby.
- 1.4 Przedmiotem umowy jest impreza turystyczna opisana w Programie wyjazdu zawierającym: termin i trasę imprezy, program zwiedzania, cenę imprezy oraz świadczenia ujęte w cenie, a także ogólne informacje dodatkowe i warunki płatności – zwany dalej „Programem wyjazdu”. Program wyjazdu jest integralną częścią umowy.
- 1.5 Przed zawarciem umowy Podróżni powinni zapoznać się z Programem wyjazdu, Warunkami uczestnictwa w imprezie turystycznej, Ogólnymi warunkami ubezpieczenia, warunkami płatności, informacją o przetwarzaniu danych osobowych oraz standardowym formularzem informacyjnym.
- 1.6 Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy na zasadach określonych w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych.

2. Zapłata.

- 2.1. Przy zawarciu umowy Podróżny wpłaca zaliczkę w wysokości minimum 30% wartości imprezy. Dokładna kwota zaliczki podana jest w umowie.
- 2.2. Pozostała część należności powinna być wpłacona 30 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej chyba, że umowa stanowi inaczej.
- 2.3. Niedokonanie wpłat przez Podróżnego w ustalonym terminie jest jednoznaczne z rezygnacją Podróżnego z imprezy turystycznej z przyczyn nieleżących po stronie Biura i stanowi przyczynę skreślenia Podróżnego z listy uczestników imprezy turystycznej.
- 2.4. Biuro informuje, że cena podana w Programie wyjazdu została określona dla osób posiadających polski paszport chyba że umowa stanowi inaczej.
- 2.5. Jeżeli na Umowie cena imprezy jest wyrażona w walucie obcej, to przy płatności dokonywanej przez Klienta w złotych polskich, kwota płacona w złotych jest równoważnością kwoty według kursu „Tabeli C Kursów kupna i Sprzedaży walut obcych” według NPB z dnia poprzedzającego dzień wpłaty.
- 2.6. Wszystkie płatności związane z przelewem dewizowym obciążają zleceniodawcę – na konto Biura ma wpłynąć kwota wynikająca z umowy, tj. Bez potrąceń kosztów przelewu.
- 2.7. Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk może podwyższyć cenę imprezy jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podniesienie ceny podczas wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych, wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić w terminie nie krótszym niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy. O zmianie ceny Biuro niezwłocznie poinformuje Klientów

3. Zmiana w wykonywaniu usług turystycznych i odwołanie imprezy turystycznej.

- 3.1. Biuro zastrzega sobie prawo do jednostronnej nieznacznej zmiany warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych. O każdej takiej zmianie Biuro niezwłocznie powiadomi Podróżnego przy pomocy trwałego nośnika.
- 3.2. Gdy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Biuro jest zmuszone zmienić główne właściwości usługi turystycznej lub nie może spełnić specjalnych wymagań na które umawiał się z Klientem lub podwyższa cenę imprezy o więcej niż 8% całkowitej jej ceny, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym podróżnego na trwałym nośniku.
- 3.3. Podróżny powiadomiony o istotnej zmianie warunków umowy zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Biuro, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia Podróżny ma prawo, według swojego wyboru: uczestniczyć w imprezie zastępczej bądź też żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
- 3.4. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia jeżeli:
 - a) jego realizacja nie jest możliwa z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (np. siła wyższa, decyzja władz państwowych),

- b) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w programie. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania wyjazdu jeżeli liczba Podróżnych nie osiągnie wymaganego minimum. Biuro oświadcza, że minimalna liczba Podróżnych w imprezach organizowanych przez Biuro z transportem autokarowym wynosi 40 osób, a transportem samolotowym wynosi 30 osób. Jeżeli wyjazd ma charakter grupowy informacja o minimalnej liczbie Podróżnych podana jest na programie wyjazdu.
- 3.5 Biuro powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy z przyczyny wskazanej w pkt 3,4 a) niezwłocznie.
- 3.6 Biuro powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy z przyczyny wskazanej w pkt 3,4 b) nie później niż na:
- 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni
- 3.7 Biuro dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, przez Klienta w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

4. Rezygnacja, zmiana rezerwacji, zmiana uczestnika.

- 4.1. Klient może bez zgody Biura przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa wyżej, będzie wiązać się dla Biura z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Klientowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
- 4.2. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
- 4.3. Klient może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Biura. W przypadku nieokreślenia w umowie o udział w imprezie turystycznej opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej, wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Klienta Biuro uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej
- 4.4. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Klientów do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

5. Reklamacje.

- 5.1 Reklamacje dotyczące niewłaściwego wykonania usług (zakwaterowanie, wyżywienie oraz program wyjazdu) Podróżny powinien zgłaszać bezzwłocznie pilotowi lub rezydentowi grupy w trakcie trwania imprezy turystycznej. Biuro dąży wszelkimi staraniami w celu usunięcia zaistniałych uchybień. Reklamacje z określeniem roszczeń należy składać w formie pisemnej do Biura w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
- 5.2 Biuro jest zobowiązane do udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej (jeśli reklamacja została zgłoszona pilotowi) albo daty doręczenia reklamacji (jeśli reklamacja została zgłoszona po zakończeniu imprezy)
- 5.3 Pilot, rezydent i lokalny przedstawiciel Biura nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego, ale mają obowiązek pisemnie potwierdzić przyjęcie reklamacji na wniosek Podróżnego.

6. Odpowiedzialność i obowiązki organizatora

- 6.1 Biuro przyjmuje odpowiedzialność za sumienne zrealizowanie wyjazdu zgodnie z Programem wyjazdu.
- 6.2 Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
- działaniem lub zaniechaniem Podróżnego; w szczególności niezgłoszenia się na miejsce zbiórki; braku, zagubienia bądź pozostawienia w nieodpowiednim miejscu np. bagażu, dokumentów niezbędnych do przekroczenia

granicy (paszportów, biletów, voucherów), zagubienie przez podróżnego paszportu, biletu, pieniędzy oraz innych rzeczy będących w jego posiadaniu, wcześniejszego powrotu do kraju z przyczyn leżących po stronie Podróżnego;

- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, w szczególności:
- i. odmowę udzielenia wizy przez placówki konsularne państw, do których nie obowiązuje ruch bezwizowy;
 - ii. odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmują miejscowe służby imigracyjne;
 - iii. za opóźnienie w wydaniu przez placówkę dyplomatyczną wizy, o której mowa wyżej;
- c) nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

6.3 W przypadkach wskazanych w punkcie powyżej Biuro zwraca jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu kosztów faktycznie poniesionych przez Biuro m.in. w związku z nabyciem niewykorzystanych świadczeń u kontrahentów.

6.4 Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w wyżej wymienionych przypadkach, nie zwalnia Biura od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Podróżnemu.

6.5 Biuro nie odpowiada za wady świadczenia, o których Podróżny wiedział w chwili zawarcia umowy.

6.6 Odpowiedzialność Biura za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych ograniczona jest do trzykrotności ceny imprezy turystycznej wyliczając szkody na osobie.

7. Obowiązki i odpowiedzialność Podróżnego

7.1 Podróżny zobowiązuje się do przestrzegania poleceń pilota lub przedstawiciela Biura .

7.2 Podróżny zobowiązany jest na własny koszt dotrzeć na wyznaczone przez Biuro miejsce zbiórki imprezy turystycznej.

7.3 Podróżni niepełnoletni biorący udział w wyjeździe bez opiekuna prawnego, przedstawiają pisemną zgodę na wyjazd podpisaną przez prawnych opiekunów, która stanowi załącznik do umowy.

7.4 O wszelkich zmianach danych Podróżnego zawartych w umowie Podróżny zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Biuro

7.5 Podróżny odpowiada za stan i ważność swojego paszportu/dowodu osobistego. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za sprawy wynikłe przy przekroczeniu granicy a dotyczące spraw personalnych.

7.6 Podróżny zobowiązany jest przestrzegać aktualnie obowiązujących przepisów celnych, dewizowych, paszportowych, wizowych oraz sanitarnych krajów, które odwiedza w trakcie trwania imprezy turystycznej oraz regulaminów pobytu w miejscu zakwaterowania.

7.7 Podróżny deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz że zapoznał się z warunkami ubezpieczeń i wszelkimi stosowanymi ograniczeniami.

7.8 O ile program wyjazdu nie wskazuje inaczej, koszty niżej wymienione Podróżny pokrywa we własnym zakresie:

- a) napojów do posiłków
- b) indywidualnego systemu nagłaśniającego Tour Guide
- c) pokoju jednoosobowego
- d) mini barków znajdujących się w pokojach hotelowych
- e) opłaty za używanie klimatyzacji w miejscu zakwaterowania
- f) napojów serwowanych w środkach transportu (np. autokarach, samolotach)
- g) dodatkowych usług świadczonych przez obiekty hotelarskie takich jak sauny, baseny, strefy spa, kręgielnie, usługi prasowania, czyszczenia, itp. standardowo płatne przez klienta
- h) wydatków osobistych
- i) zwyczajowo przyjętych dobrowolnych datków w czasie mszy świątecznych tzw. taca pielgrzyma
- j) dobrowolnych napiwków dla kierowców, pilotów, przewodników, obsługi hoteli, kelnerów
- k) biletów wstępu do zwiedzanych obiektów
- l) opłat rezerwacyjnych
- m) opłat klimatycznych tzw. taxa

7.9 Biuro oświadcza, że niektóre usługi turystyczne w trakcie trwania imprezy turystycznej mogą być niedostępne albo częściowo niedostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Dokładne informacje na temat dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej Biuro udziela na wniosek Podróżnego.

8. Odpowiedzialność za szkody i straty.

8.1 W przypadku zagubienia lub uszkodzenia bagażu Klienta podczas przelotu samolotem, Klient musi zgłosić ten fakt bezpośrednio po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi w miejscu

przeznaczonym do tego przez daną linię lotniczą. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży stosowanymi przez linie lotnicze, niezwłoczne zgłoszenie zdarzenia jest konieczne do naprawienia powstałej szkody.

- 8.2 Klient akceptuje ogólne warunki podróży lotniczych stosowane przez przewoźnika.
- 8.3 Podczas imprezy turystycznej Klient odpowiada za wyrządzone szkody materialne będące wynikiem jego winy oraz ma obowiązek pokrycia strat jakie powstały z tego tytułu. Szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie obciążają odpowiedzialnością ich prawnych opiekunów.
- 8.4 Biuro nie ponosi odpowiedzialności za wady, niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń nabywanych przez Klienta, poza zakresem umowy zawartej z organizatorem na miejscu trwania imprezy turystycznej (np., wynajem samochodów, udział w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych w trakcie trwania imprezy), od lokalnych przedsiębiorców świadczących te usługi. Biuro nie upoważnia pilotów oraz rezydentów do pośredniczenia, w imieniu Organizatora, w organizowaniu dodatkowych usług.
- 8.5 Jeżeli Biuro w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część danej imprezy, jest obowiązane, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót Klienta do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
- 8.6 Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Biuro przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Biuro nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
- 8.7 Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Klientów, Biuro zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych stosuje się odpowiednio.
- 8.8 Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Klient je odrzuci zgodnie z ust. 7 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, wówczas Klient jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Biuro zostało powiadomione o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 8.9 Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt 3.10. podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Klienta z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
- 8.10 Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do Biura. Biuro niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Pomoc, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, polega w szczególności na udzieleniu: 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; 2) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji

elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5. Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa wyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.

8.11 Biuro nie ponosi wobec Podróżnego odpowiedzialności za błędne rezerwacje w wyniku źle przekazanych przez Podróżnego informacji w przedmiotowym zakresie. Jeżeli skorygowanie błędnej rezerwacji wymagało poniesienia kosztów przez Biuro ma ono prawo żądać ich zwrotu od Podróżnego

9 Ubezpieczenia

9.1. Biuro nie jest firmą ubezpieczeniową. O ile program wyjazdu nie wskazuje inaczej Biuro zawiera ubezpieczenie na rzecz Podróżnych w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa). Biuro zapewnia ubezpieczenie

- a) Europa: kosztów leczenia za granicą (10.000 Euro) i następstw nieszczęśliwych wypadków za granicą (2.000 Euro) oraz następstw nieszczęśliwych wypadków za terenie RP (5.000 PLN)
- b) Świat: kosztów leczenia za granicą (20.000 Euro) i następstw nieszczęśliwych wypadków za granicą (2.000 Euro) oraz następstw nieszczęśliwych wypadków za terenie RP (5.000 PLN).

Koszty leczenia za granicą zawierają ochronę ubezpieczeniową w zakresie następstw chorób przewlekłych i nowotworowych.

9.2 Ogólne Warunki Ubezpieczeń dostępne są w Biurze oraz na stronie www.matteotravel.pl. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Podróżnych w firmie ubezpieczeniowej.

9.3. Biuro będzie się starało w miarę swoich możliwości pomóc osobie poszkodowanej.

9.4 Biuro zachęca Podróżnych do zawarcia dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i przerwania udziału w imprezie turystycznej. Wykupienie ubezpieczenia gwarantuje zwrot 100% wartości niewykorzystanych świadczeń w przypadku rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn losowych niezależnych od Podróżnego takich jak: nieszczęśliwy wypadek, przedwczesny poród, nagła poważna choroba Podróżnego lub osoby bliskiej, śmierć Podróżnego albo członka najbliższej rodziny, poważna szkoda w mieniu Podróżnego powstała w wyniku działania ognia, katastrof żywiołowych lub przestępstwa. Każdy taki przypadek winien być odpowiednio udokumentowany.

Ubezpieczenie to można zawrzeć najpóźniej w ciągu 72 godzin od momentu podpisania umowy. W przypadku, gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostało mniej niż 30 dni, ubezpieczenie można zakupić jedynie w dniu zawarcia umowy. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z wyjazdu jest dokonanie wpłaty najpóźniej w ciągu 72 godzin od momentu podpisania umowy. Cena ubezpieczenia wynosi 3% wartości ceny imprezy. Ubezpieczenie to nie obejmuje chorób przewlekłych i nowotworowych. Istnieje możliwość rozszerzenia tego ubezpieczenia również o rezygnację z powodu następstwa choroby przewlekłej i nowotworowej, wówczas cena tego ubezpieczenia wynosi 7,5% wartości ceny imprezy.

9.5 Zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawą Ubezpieczeniową z dnia 11 września 2015 oświadczam w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, iż przed zawarciem niniejszej umowy otrzymałem/otrzymałam „Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kontynenty” zatwierdzone uchwałą Zarządu T.U. AXA wraz z pozostałymi warunkami umowy ubezpieczenia, jakie obowiązywać będą po zawarciu przez BIURO PODRÓŻY umowy ubezpieczenia na moją rzecz i na rzecz tych uczestników oraz oświadczam w imieniu własnym i tych uczestników, że akceptuję te warunki ubezpieczenia. W imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych oraz danych tych osób podanych we Wniosku o ubezpieczenie przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych, w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na mój rachunek i rachunek ww. osób. Dane te podaję dobrowolnie i przysługuje mi prawo wglądu i modyfikacji danych.

10 Postanowienia końcowe.

10.1 Z chwilą rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej, w trakcie imprez objazdowych lub objazdowo-wypoczynkowych również do ustaleń pracowników Organizatora poczynionych z większością grupy.

10.2 Klienci muszą liczyć się z możliwością, iż niektórzy przedstawiciele Organizatora, pełnomocnicy, pracownicy i obsługa hoteli mogą nie znać języka polskiego.

- 10.3 W informacjach przekazywanych Klientom Organizator podaje kategorię hoteli zgodnie z klasyfikacją obiektywną – przeprowadzaną przez miejscowe, instytucje turystyczne uprawnione do nadzoru w zakresie świadczonych usług turystycznych,
- 10.4 Datą decydującą w przypadku roszczeń z tytułu reklamacji lub rezygnacji, jest data otrzymania reklamacji lub rezygnacji w formie pisemnej przez Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop – Wilk.
- 10.5 Prawem właściwym dla wykładni i stosowania niniejszej Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych- Dz. U. z 2017, poz. 2361, z 2018 r., poz. 650).oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy o ochronie konsumentów.
- 10.6 Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.
- 10.7 Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 lipca 2018r. Z chwilą opublikowania nowych warunków uczestnictwa tracą ważność wcześniejsze dotyczące tych samych miejsc docelowych i terminów.