

# WARUNKI UCZESTNICTWA ECCO HOLIDAY - UMOWA

Obowiązuje od dnia 22.04.2009 r.

## I Postanowienia ogólne

1. ECCO HOLIDAY Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu ul. Wielka 18, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000082342, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy w Poznaniu, kapitał zakładowy w całości opłacony 1.579.752,00 zł, oznaczona NIP 951-17-73-682, regon 012797354, zwana w dalszej części „Organizatorem”, oświadcza, że:

a) wpisana jest do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod numerem 286z,

b) zawarła umowę ubezpieczenia organizatora turystyki i pośrednika turystycznego z Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo – Kredytowych z siedzibą w Sopocie ul. Władysława IV 22, potwierdzoną polisą nr AB 0011952. Umowa ubezpieczenia stanowi wymagane ustawowo zabezpieczenie Organizatora w zakresie pokrycia kosztów powrotu Klienta do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w razie niewykonania zobowiązań umownych. Organem uprawnionym do wykorzystania zabezpieczenia jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, al. Niepodległości 18, 61-713 Poznań.

## II Umowa

1. Umowę z Organizatorem może zawrzeć osoba, zwana dalej Klientem (oznaczona na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze jako Zamawiający), która posiada pełną zdolność do czynności prawnych.

2. Klient zawiera umowę z Organizatorem w imieniu własnym na swoją rzecz oraz na rzecz innych, wskazanych przez siebie Uczestników. Uczestnik, na rzecz którego Klient zawarł umowę, nie może powoływać się na nieznaną sobie umowę, o ile warunki te zostały przez Organizatora przedstawione Klientowi i przez niego przyjęte. Przyjmuje się, że z chwilą rozpoczęcia imprezy turystycznej, Uczestnik, który rozpoczął uczestnictwo w imprezie, tym samym potwierdził udzielenie zgody Klientowi do zawarcia na jego rzecz umowy z Organizatorem w tym przedmiocie.

3. W momencie zawierania umowy, Klient jest zobowiązany do zapoznania się ze szczegółami oferty Organizatora (znajdującej się w katalogu, cenniku oraz na stronie internetowej Organizatora www.eccoholiday.com która zawiera najbardziej aktualne i wiążące dane), a także „ważnymi informacjami dla podróżnych”, warunkami ubezpieczenia, warunkami uczestnictwa-umową oraz do poinformowania o tym wszystkich osób zgłoszonych do uczestnictwa w imprezie.

4. Klient odpowiada wobec Organizatora za wykonanie umowy przez wszystkich wskazanych w niej Uczestników. Klient odpowiada także wobec Organizatora za niewykonanie obowiązków określonych w punkcie II.3 (poinformowanie Uczestników) oraz za brak akceptacji wszystkich warunków umowy przez Uczestników.

5. Wszelkie zmiany i ewentualne odstąpienie od umowy muszą być zgłoszone na piśmie przez Klienta, który ponosi za nie pełną odpowiedzialność. Uczestnicy wyjazdu, którzy chcą dokonać zmian dotyczących warunków wykonania umowy, mogą to zrobić wyłącznie za pośrednictwem Klienta. W przypadku ewentualnego odstąpienia od umowy, zwrot dokonanej wpłaty zostanie przekazany Klientowi.

6. W przypadku wyjazdu na imprezę turystyczną osób niepełnoletnich, wymagana jest poświadczona notarialnie zgoda rodziców lub prawnych opiekunów.

7. W celu zawarcia umowy, Klient dokonuje rezerwacji u Organizatora osobście, telefonicznie, przez Internet lub przez przedstawiciela Organizatora i zobowiązuje się do:

a) podpisania warunków uczestnictwa-umowy,

b) dokonania pełnej wpłaty za imprezę turystyczną za wszystkich Uczestników wymienionych w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze,

Umowa z Organizatorem zostaje zawarta z chwilą wystawienia przez Organizatora Dowodu Rezerwacji/Voucheru, który stanowi potwierdzenie zawarcia umowy.

8. Dowód Rezerwacji/Voucher jest potwierdzeniem uczestnictwa w imprezie turystycznej, wskazane są w nim wszystkie zarezerwowane świadczenia oraz istotne dane imprezy. Klient zobowiązany jest sprawdzić zgodność z jego zamówieniem treści Dowodu Rezerwacji/Voucheru oraz wszystkich innych dokumentów podróży najpóźniej przy ich odbiorze. Po odbiorze dokumentów przez Klienta przyjmuje się, że dane zawarte w tych dokumentach są zgodne z zamówieniem Klienta.

## III Cena imprezy

1. Ceny imprezy turystycznej oraz świadczeń dodatkowych podanych w cenniku, katalogu, internecie lub innych materiałach Organizatora, ustalane są na podstawie obowiązujących cen, opłat, podatków, kursów walut.

2. Cena imprezy turystycznej obejmuje: przelot, transfery lotnisko-hotel-lotnisko, zakwaterowanie i wyżywienie zgodnie z wybraną ofertą, opiekę polskiego rezydenta w miejscu wakacyjnym, chyba że zaznaczono inaczej w cenniku lub opisie imprezy.

3. Cena imprezy turystycznej nie obejmuje obowiązkowego ubezpieczenia KL i NNW (dodatково płatne), kosztów wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, dodatków płatnych atrakcji hotelowych, płatnych świadczeń dodatkowych wymienionych w ofercie, dodatkowych opłat wjazdowych, wyjazdowych, wycieczek fakultatywnych oraz opłat lotniskowych. Kalkulacji ceny imprezy Organizator dokonuje w oparciu o zakwaterowanie jednej osoby w pokoju dwuosobowym, chyba że zaznaczono inaczej. Oddzielnie przedstawione są ceny dla dzieci do lat 2, a także ceny bądź rabaty dla osób dorosłych i dzieci zakwaterowanych na dostawkach.

4. Określenie „dziecko” dotyczy dzieci w wieku od 2 do 12 lat (dziecko nie może mieć ukończonych 12 lat przed datą zakończenia imprezy turystycznej), chyba że w ofercie jest podane inaczej. W przypadku, gdy dziecko podróżuje z jedną osobą dorosłą, traktowane jest jako pełnopłatny uczestnik wyjazdu, chyba że w ofercie zaznaczono inaczej.

5. Do ofert specjalnych typu MEGA oraz do ofert na przeloty czarterowe doliczana jest opłata rezerwacyjna. Dopłata nie dotyczy rezerwacji dokonywanych przez Klienta poprzez stronę internetową z jednoczesną płatnością kartą kredytową.

## IV Warunki płatności

1. Płatności za imprezy turystyczne można dokonać: gotówką, przelewem na wskazane konto Organizatora, kartą płatniczą z wyjątkiem imprez, za które płatność kartą jest wyłączone.

2. W przypadku rezerwacji imprezy turystycznej na więcej niż 40 dni przed jej rozpoczęciem, Klient jest zobowiązany do wpłaty zaliczki w wysokości 30% wartości tej imprezy w chwili zawarcia umowy. Pełna wpłata za imprezę jest wymagana najpóźniej na 40 dni przed jej rozpoczęciem, chyba że indywidualne warunki imprezy stanowią inaczej.

3. Klient może dokonać wpłaty gotówką w biurze podróży w dniu rezerwacji lub w ciągu 3 dni bezpośrednio na konto Organizatora.

4. W przypadku rezerwacji na 40 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, pełnej wpłaty należy dokonać w dniu zawarcia umowy.

5. Jeżeli Klient dokona wpłaty bezpośrednio na konto Organizatora

za rezerwację dokonaną na mniej niż 7 dni roboczych przed wylotem, bankowe potwierdzenie realizacji przelewu należy dostarczyć do Organizatora w dniu zawarcia umowy lub dni następnym, ale nie później niż w dniu wylotu.

6. Za skuteczną zapłatę uznaje się wpływ środków na konto Organizatora lub przesłanie bankowego potwierdzenia realizacji przelewu. Dotyczy to sytuacji zarówno bezpośredniej wpłaty na konto Organizatora jak i wpłaty poprzez pośrednika.

7. W przypadku gdy część ceny imprezy została podana w walucie obcej, całkowite rozliczenie imprezy nastąpi w oparciu o kurs sprzedaży waluty w banku BRE Bank S.A. z dnia dokonania rezerwacji.

8. Jeżeli warunki określone pkt. IV 1-7 nie zostaną spełnione, Organizator potraktuje jako odstąpienie Klienta od umowy i zastrzeże sobie prawo do naliczenia kosztów rezygnacji (jak w punkcie VII.5), które zostaną podane indywidualnie i mogą być znane w dniu rozpoczęcia zarezerwowanej imprezy.

## V Ubezpieczenie

1. Każdy uczestnik imprezy turystycznej wymieniony w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze Organizatora objęty jest obowiązkowym ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków zgodnie z Umową Generalną nr 002 z dnia 19 sierpnia 2005 r. zawartą przez Organizatora z Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku ul. Chmielna 101/102 na podstawie Warunków Ubezpieczenia Podczas Podróży o symbolu 10.13.002. Obowiązkowe (podstawowe) ubezpieczenie KL i NNW Klient jest zobowiązany wykupić w momencie rezerwacji imprezy. Koszt ubezpieczenia wynosi:

Ubezpieczenie podstawowe	do 9 dni	kolejny tydzień
Europa, kraje basenu Morza Śródziemnego i Wyspy Kanaryjskie	59 zł	30 zł
pozostałe kraje	69 zł	30 zł

2. Przedmiotem ubezpieczenia podstawowego są koszty leczenia (KL) Ubezpieczonego z sumą ubezpieczenia 10 000 EUR oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW): suma ubezpieczenia – trwałe uszkodzeń na zdrowiu 5 000 PLN; śmiertelne 2 500 PLN.

3. Klient może podwyższyć sumę ubezpieczenia KL do 30 000 EUR i NNW do 10 000 PLN na wypadek trwałego uszkodzenia na zdrowiu oraz do 5 000 PLN na wypadek śmierci, uiszczając dodatkową składkę.

4. W ubezpieczeniu kosztów leczenia udział własny (kwota o jaką Ubezpieczyciel zmniejsza wypłacone odszkodowanie) wynosi 200 PLN. Szczegółowy zakres i warunki ubezpieczenia określają Warunki Ubezpieczenia Podczas Podróży o symbolu 10.13.002.

5. Każdy Uczestnik objęty ubezpieczeniem wyraża tym samym zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Europejskie Reiseversicherung AG Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku oraz Europejskie Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium, w związku z realizacją umowy ubezpieczenia zawartą przez Organizatora z Ubezpieczycielem, zgodnie z zapisami art.25 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

6. Klient jest zobowiązany do zapoznania się oraz zapoznania innych Uczestników imprezy z Warunkami Ubezpieczenia Podczas Podróży o symbolu 10.13.002.

7. Organizator ma prawo do zmiany Ubezpieczyciela. W takim przypadku Organizator jest zobowiązany zachować zakres i kwoty gwarancyjne ubezpieczenia Uczestnika na poziomie nie niższym, niż przedstawiony w Warunkach Uczestnictwa, oraz poinformować Uczestnika o tej zmianie, podając nazwę nowego Ubezpieczyciela i skróty warunków ubezpieczenia.

## VI Świadczenia, zmiany, odwołanie imprezy

1. Oferta cenowa wyrażona w PLN przygotowana została w oparciu o następujące przeliczniki cen walut: 1 USD = 3,20 PLN; 1 EUR = 4,30 PLN. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy lub usługi turystycznej na więcej niż 20 dni przed jej rozpoczęciem, o czym powiadomi Klienta niezwłocznie. Organizator każdorazowo zobowiązany będzie do udokumentowania wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeladunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrostu kursów walut. Decyzję o ewentualnym odstąpieniu od umowy Klient jest zobowiązany przekazać Organizatorowi na piśmie w możliwie najszerszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania informacji. W przypadku odstąpienia od umowy Klient otrzymuje zwrot wszystkich wniesionych opłat.

2. Każdy uczestnik imprezy turystycznej ma prawo, za pośrednictwem Klienta, do wykupienia Gwarancji Stałej Ceny – zabezpieczenia podróży od wzrostu ceny wycieczki. Zabezpieczenie to daje gwarancję, iż kompletna cena wycieczki (tj. cena wycieczki łącznie z opłatami lotniskowymi i ubezpieczeniem) nie ulegnie zmianie, np. w przypadku wzrostu cen paliw, kursów walut, czy też innych czynników wpływających na cenę. Zabezpieczenie musi być wykupione w momencie rezerwacji wycieczki dla wszystkich uczestników wskazanych na dowodzie rezerwacji. Koszty gwarancji stałej ceny wynoszą odpowiednio:

KOSZTY GWARANCJI STAŁEJ CENY	
dla osoby dorosłej na pobyt do 1 tygodnia w przypadku podstawowej ceny imprezy do 1800 zł na osobę	100 zł
dla osoby dorosłej na pobyt do 2 tygodni w przypadku podstawowej ceny imprezy do 2800 zł na osobę	140 zł
dla osoby dorosłej na pobyt do 1 tygodnia w przypadku podstawowej ceny imprezy powyżej 1800 zł na osobę	120 zł
dla osoby dorosłej na pobyt do 2 tygodni w przypadku podstawowej ceny imprezy powyżej 2800 zł na osobę	150 zł
dla osoby dorosłej na trzeci i kolejny tydzień pobytu	80 zł
dla dziecka na pobyt do 1 tygodnia	50 zł
dla dziecka na pobyt do 2 tygodni	80 zł
dla dziecka na trzeci i kolejny tydzień	20 zł

3. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, do wprowadzenia istotnych zmian w programie imprezy (tj. takich które powodują zmianę zasadniczej formy imprezy), z zastrzeżeniem pkt.VI.1 ma obowiązek niezwłocznie

poinformować o tym Klienta.

W takim przypadku Klient ma prawo:

- zgodzić się na zaproponowaną zmianę lub

- odstąpić od umowy za zwrotem wniesionych opłat;

przy czym informację o podjętej decyzji Klient winien przekazać Organizatorowi niezwłocznie, w ciągu 2 dni od dnia zawiadomienia, nie później jednak niż na 48 godzin przed wylotem, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

4. W razie odstąpienia od umowy z przyczyn opisanych w punkcie VI.3. Klient, według jego wyboru, ma prawo do:

- uczestniczenia w innej zaproponowanej przez Organizatora imprezie turystycznej o tym samym lub wyższym standardzie chyba, że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub

- ządania zwrotu wszystkich wniesionych dotąd opłat.

Klient nie ma prawa do ządania odszkodowania z tytułu niewykonania umowy o imprezę turystyczną, gdy odwołanie nastąpiło z powodu:

- siły wyższej

- zgłoszenia się mniej niż 180 uczestników w przypadku imprez czarterowych lub 20 uczestników w przypadku wycieczek objazdowych z uwzględnieniem pkt. VI.9.

Nie stanowią istotnych zmian umowy zmiany nieznaczące, w których podstawowa forma imprezy turystycznej została zachowana ( tj. np. zmiana przewoźnika, zmiana godzin lotu i trasy przelotu).

5. Wskazane na dowodzie rezerwacji – voucherze nazwa przewoźnika lotniczego, numery lotów, trasy i godziny przelotów należy traktować jako przewidywane. O wszelkich zmianach w tym zakresie Klient zostanie powiadomiony na piśmie.

6. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany kolejności realizacji świadczeń potwierdzonych w dowodzie rezerwacji – voucherze, jeżeli zmiana jest konieczna ze względu na niezależne od Organizatora okoliczności. O zmianie i okolicznościach będących jej powodem Organizator niezwłocznie poinformuje Klienta.

7. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie będzie w stanie wykonać przewidzianej w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze usługi, polegającej na zakwaterowaniu we wskazanym hotelu, jest zobowiązany zapewnić Klientowi odpowiednie świadczenie zastępcze, tj. zakwaterowanie w hotelu o tym samym, lub wyższym standardzie położonym na tym samym kierunku wakacyjnym. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego (tj. kategoria hotelu) byłaby niższa od jakości usługi określonej w Umowie Dowodzie, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W przypadku konieczności zaofiarowania świadczenia zastępczego z przyczyn niezależnych od Organizatora (tj. w okolicznościach noszących znamiona siły wyższej, czy też w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu świadczenia głównego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć), Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę.

8. W przypadku, gdy obiekt hotelowy składa się z kilku budynków np. budynku głównego i bungalowów, Uczestnik nie może domagać się zakwaterowania w konkretnym skrzydle hotelowym lub rodzaju pokoju, chyba że jest to wskazane w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze. W przypadku rezerwacji pokoju z balkonem lub tarasem Uczestnik otrzyma pokój bądź z balkonem bądź z tarasem. W przypadku rezerwacji pokoju z widokiem na morze Uczestnik nie ma gwarancji, że pokój będzie miał pełny, frontowy widok na morze. Może się zdarzyć, że będzie to pokój z bocznym lub częściowym widokiem na morze.

9. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania każdej imprezy turystycznej, na którą nie dokonano rezerwacji przynajmniej 180 miejsc w przypadku imprez czarterowych lub 20 miejsc w przypadku wycieczek objazdowych. W przypadku odwołania, pisemne zawiadomienie Klienta nastąpi niezwłocznie i nie później niż na 4 dni przed planowanym wylotem (wyjazdem). Organizator jest zobowiązany zaproponować Klientowi imprezę zastępczą o tym samym lub wyższym standardzie (ewentualnie jeżeli Klient wyrazi na to zgodę imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie) albo niezwłocznie zwrócić Klientowi uiszczoną opłatę za imprezę, na podany przez Klienta na rezerwacji adres lub jego konto bankowe.

10. Klient nie ma prawa do uzyskania jakiegokolwiek rekompensaty lub zamiany na gotówkę niewykorzystanych posiłków lub innych świadczeń, z których sam zrezygnował.

11. Doba hotelowa rozpoczyna się zazwyczaj pomiędzy godziną 12:00 a 14:00, zaś kończy się zazwyczaj pomiędzy godziną 10:00 a 12:00, chyba że w umowie zaznaczono inaczej. W sytuacji, gdy wylot z miejsca wakacyjnego do Polski ma miejsce w godzinach wieczornych lub w nocy, Klient i Uczestnik zobowiązany jest opuścić pokój hotelowy odpowiednio o godzinie zakończenia doby hotelowej obowiązującej w danym hotelu. Uczestnik przybywający do miejsca wakacyjnego w godzinach porannych musi się liczyć z tym, że będzie musiał poczekać na swój pokój odpowiednio do godziny rozpoczęcia doby hotelowej obowiązującej w danym hotelu.

12. Impreza turystyczna rozpoczyna się wylotem z kraju i kończy się w dniu przylotu do kraju. Pierwszy i ostatni dzień imprezy przeznaczony jest na przeloty.

## VII Zabezpieczenie Podróży, rezygnacja z imprezy turystycznej

1. Każdy Uczestnik imprezy turystycznej ma prawo, za pośrednictwem Klienta, do wykupienia Zabezpieczenia Podróży od zmian i rezygnacji. Zabezpieczenie musi być wykupione w momencie rezerwacji wycieczki. Koszt Zabezpieczenia Podróży wynosi:

a) 50 zł od osoby na imprezy trwające do 8 dni w krajach europejskich i krajach leżących w basenie Morza Śródziemnego oraz 50 zł za każdy dodatkowy tydzień,

b) 100 zł od osoby na imprezy trwające do 8 dni w krajach leżących poza Europą i basenem Morza Śródziemnego a także na Wyspach Kanaryjskich oraz 50 zł za każdy dodatkowy tydzień,

c) 150 zł od osoby na imprezy długoterminowe, tj. trwające dłużej niż 15 dni, w krajach europejskich i krajach leżących w basenie Morza Śródziemnego,

d) 200 zł od osoby na imprezy długoterminowe, tj. trwające dłużej niż 15 dni, w krajach leżących poza Europą i basenem Morza Śródziemnego a także na Wyspach Kanaryjskich.

2. Uczestnik, który nie wykupił Zabezpieczenia Podróży, rezygnując z udziału w imprezie, nie może domagać się zwrotu wpłaconych kwot w stopniu wyższym niż wynika to z punktu VII.5, nawet w przypadku zaistnienia przyczyn losowych.

3. W przypadku rezygnacji Uczestnika z imprezy turystycznej, koszt Zabezpieczenia Podróży nie podlega zwrotowi.

4. Uczestnik, który wykupił Zabezpieczenie Podróży, ma możliwość odzyskania części kosztów w przypadku rezygnacji z imprezy. Organizator potrąca wówczas koszty manipulacyjne oraz koszty poniesione na przygotowanie wyjazdu Uczestnika do dnia rezygnacji, na warunkach przedstawionych w tabeli.

Dla otrzymania zwrotu kosztów konieczne jest przedstawienie

świadectwa hospitalizacji, druku L-4, zaświadczenia z zakładu pracy o odwołaniu urlopu na czas trwania wykupionej imprezy turystycznej, przedstawienie zaświadczenia z policji lub innych instytucji w związku zaistnienia szkody lub sytuacji, która uniemożliwia Uczestnikowi wzięcie udziału w wykupionej imprezie. Klient w takiej sytuacji, jest zobowiązany natychmiast i na piśmie poinformować Organizatora o zaistniałej sytuacji oraz przedłożyć właściwą dokumentację. Zwrot wpłaconych kosztów, pomniejszony o koszty rezygnacji, nastąpi w terminie 14 dni na adres Klienta podany w Dowodzie Rezerwacji/ Voucherze lub na wskazany przez Klienta numer konta bankowego.

5. W przypadku gdy Klient dokonuje zmiany lub rezygnuje z zarezerwowanej imprezy, Organizator ma prawo naliczyć odpowiednie koszty zmiany lub rezygnacji odpowiadające realnie poniesionym wydatkom związanym z założoną rezerwacją i dokonaną później zmianą lub rezygnacją. Koszty rezygnacji, kalkulowane indywidualnie dla każdego Klienta, znane będą nie wcześniej niż w dniu rozpoczęcia imprezy, której dotyczy rezygnacja, a ich wysokość może kształtować się na poziomie przedstawionym w poniższych tabelach.

<b>PRZYKŁADOWE KOSZTY ZMIAN I REZYGNACJI PONOSZONE PRZEZ KLIENTA ZA 1 OSOBĘ BEZ WYKUPIONEGO ZABEZPIECZENIA PODRÓŻY</b>	
Powyżej 40 dni przed rozpoczęciem imprezy	Zmiana = 150 zł, rezygnacja = 30% ceny imprezy
od 40 do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy	zmiana = 150 zł, rezygnacja = 50% ceny imprezy
od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy	zmiana = 150 zł, rezygnacja = 80% ceny imprezy
od 14 dni do 7 dnia przed rozpoczęciem imprezy	zmiana = 150 zł, rezygnacja = 90% ceny imprezy
od 6 dni do dnia rozpoczęcia imprezy	zmiana = 150 zł, rezygnacja = 100% ceny imprezy

<b>PRZYKŁADOWE KOSZTY ZMIAN I REZYGNACJI PONOSZONE PRZEZ KLIENTA ZA 1 OSOBĘ Z WYKUPIONYM ZABEZPIECZENIEM PODRÓŻY</b>	
Powyżej 40 dni przed rozpoczęciem imprezy	zmiana bezpłatnie, rezygnacja = koszt zabezpieczenia podróży
od 40 do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy	zmiana bezpłatnie, rezygnacja = 20 % ceny imprezy
od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy	zmiana = 50 zł, rezygnacja = 35 % ceny imprezy
od 14 dni do 7 dnia przed rozpoczęciem imprezy	zmiana = 50 zł, rezygnacja = 50% ceny imprezy
od 6 dni do 1 dnia przed rozpoczęciem imprezy	zmiana = 50 zł, rezygnacja = 75% ceny imprezy
w dniu rozpoczęcia imprezy	zmiana = 50 zł, rezygnacja = 100% ceny imprezy

Za zmianę uważa się przeniesienie przez Klienta na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkich przysługujących mu z tytułu umowy uprawnień, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Zmiana taka możliwa jest wyłącznie wówczas, gdy zostanie ona zaakceptowana przez kontrahentów Organizatora (linie lotnicze, hotele), co zostanie odpowiednio przez Organizatora potwierdzone Klientowi.

Za rezygnację uważa się w szczególności: zmianę hotelu, terminu wyjazdu, zmianę kierunku wakacyjnego lub niestawienie się na zbiórkę. Faktyczna wysokość kosztów rezygnacji uzależniona jest od ewentualnej ponownej sprzedaży danej imprezy turystycznej. Anulowana przez Klienta impreza przeznaczona jest do ponownej sprzedaży, jeśli pula pierwotnie oferowanych imprez na dany termin do danego hotelu w danym miejscu wakacyjnym zostanie sprzedana.

W przypadku rezygnacji z imprezy, wpłacona przez Klienta cena imprezy umniejszona o koszty rezygnacji zostanie przekazana Klientowi niezwłocznie po naliczeniu kosztów rezygnacji.

Jeżeli Klient uzna, że nie jest zainteresowany oczekiwaniem do dnia rozpoczęcia imprezy i zaakceptuje przedstawione mu wcześniej ryczałtowe koszty rezygnacji, wówczas zwrot wpłaty za imprezę umniejszony o uzgodnione koszty rezygnacji, zostanie dokonany niezwłocznie po akceptacji przez Klienta kosztów rezygnacji.

Organizator dokonuje zwrotu w sposób uzgodniony z Klientem, tj. na adres podany w dowodzie rezerwacji – voucherze lub wskazane przez Klienta konto bankowe.

6. W przypadku rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie turystycznej i nie wskazania innej osoby na swoje miejsce, Klient jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów powstałych z tego tytułu np. dopłata do pokoi pojedynczego.

7. Wszelkie zmiany oraz rezygnacja z imprezy turystycznej, zarówno z wykupionym zabezpieczeniem podróży jak i bez tego zabezpieczenia, musi być zgłoszona Organizatorowi w formie pisemnej na adres: Ecco Holiday Sp. z o.o., ul. Wielka 18, 61-775 Poznań. Za datę skutecznego zgłoszenia uznaje się datę wpływu pisma w/w adres Organizatora.

#### **VIII Przeloty, bagaż**

1. Ogólne warunki przewozu osób podlegają przepisom i ograniczeniom „Konwencji o ujednoliceniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego” podpisanej w Warszawie dnia 12 października 1929 roku lub też powyższej Konwencji w zakresie, w jakim została zmieniona w Hadze dnia 28 września 1955 roku.

2. Bagaż każdego Uczestnika powyżej 2 roku życia, nie powinien przekraczać 20 kilogramów, chyba że na dowodzie rezerwacji-voucherze zaznaczono inaczej. Ze względu na bezpieczeństwo, bagaż podręczny pasażera ograniczony jest do 1 sztuki i nie może przekraczać w obwodzie sumy 115 cm, tj. 55 cm x 40 cm x 20 cm (22"x16"x8") oraz wagi 5 kg. W przypadku zagubienia, opóźnienia bądź uszkodzenia bagażu lotniczego przez linię lotniczą Klient zobowiązany jest wypełnić tzw. dokument PIR (Property Irregularity Report) bezpośrednio na lotnisku, na którym zdarzenie to miało miejsce. Zgłoszenie uszkodzenia bagażu powinno zostać przekazane przez Klienta do linii lotniczej najpóźniej w ciągu 7 dni od powstania zdarzenia. W warunkach przyjęcia reklamacji przez Organizatora jest udokumentowanie natychmiastowego zgłoszenia szkody przez Uczestnika przewoźnikowi.

3. Pasażerowie specjalnej troski, tj. osoby chore, niepełnosprawne, dzieci podróżujące bez opieki osoby dorosłej, kobiety w widocznej ciąży, zobowiązani są posiadać dokumenty poświadczające brak przeciwwskazań do odbycia podróży. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku odmowy przewozu ze strony przewoźnika, spowodowanej niedopełnieniem tego zobowiązania.

4. Opłaty za przewóz nadbagażu oraz nietypowego sprzętu są akcep-

towne przez linię lotniczą tylko w przypadku wolnej pojemności bagażowej samolotu. Opłaty są uiszczane przez pasażera przed wylotem podczas odprawy na lotnisku.

#### **IX Oferta specjalne: Fortuna, MEGA LAST MINUTE, MEGA FORTUNA**

1. Klient, który wykupił ofertę typu Mega Last Minute lub Mega Fortuna, zostanie zakwaterowany w dowolnym hotelu lub apartamentach klasy turystycznej, o podstawowym standardzie wyposażenia. W przypadku tych ofert nie zostanie podana nazwa miejscowości, w której nastąpi zakwaterowanie.

2. W przypadku ofert Fortuna, bez wskazanej nazwy konkretnego hotelu, Organizator gwarantuje wyłącznie podany w ofercie standard zakwaterowania i wykupioną opcję żywienia. Zakwaterowanie nastąpi w dowolnej lokalizacji w ramach docelowego miejsca wakacyjnego, w hotelu lub apartamentach o standardzie zgodnym z lokalną kategoryzacją lub klasyfikacją Ecco Holiday. Np. w przypadku oferty Fortuna\*\* zakwaterowanie może nastąpić w hotelu lub apartamentach o kategorii: 2 gwiazdki/ 2 klucze itp. wg kategorii lokalnej, bądź 2 gwiazdki w klasyfikacji Ecco Holiday.

3. W przypadku ofert bez wskazanej nazwy konkretnego hotelu (typu Fortuna, Last Minute, Mega lub innych) Organizator nie zapewnia obsługi polskiego rezydenta w zakresie codziennych dyżurów oraz zastrzega sobie prawo do przekwaterowania w trakcie pobytu. Program wycieczek fakultatywnych może być niedostępny lub ograniczony.

#### **X Obowiązki i odpowiedzialność Klienta i Uczestnika**

1. Każdy z Uczestników imprezy turystycznej zobowiązany jest do:

a) posiadania wymaganych dokumentów podróży:  
- paszportu, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu (w niektórych przypadkach 12 miesięcy), dzieci powinny być wpisane do paszportu rodzica lub posiadać własny paszport. Organizator ma obowiązek poinformować Klienta o szczegółach przy wykupieniu imprezy turystycznej.

- aktualnej wizy, jeżeli jej posiadanie jest wymagane przez przepisy w kraju docelowym oraz krajach tranzytowych. Informacji o obowiązku wizowym udziela Klientowi Organizator przy rezerwacji imprezy turystycznej. Organizator nie jest zobowiązany do zapewnienia Uczestnikowi wizy lub do pomocy w jej uzyskaniu chyba, że stanowią o tym indywidualne warunki imprezy turystycznej, określone przez Organizatora. Obcokrajowcy zobowiązani są do zasięgnięcia informacji na temat obowiązku wizowego oraz uzyskania wizy w swojej ambasadzie lub konsulacie.

- Dowodu Rezerwacji /Voucheru wydanego przez Organizatora,  
b) posiadania wymaganych szczepień ochronnych. O szczepieniach ochronnych i warunkach sanitarnych panujących w danym kraju, Organizator ma obowiązek poinformować Klienta przy wykupieniu imprezy turystycznej.

c) potwierdzenia na 2 dni przed wylotem aktualnej godziny i miejsca zbiórki na przelot do miejsca wakacyjnego. Potwierdzenia należy dokonać w biurze Organizatora. W sytuacji, gdy Klient nie dokona takiego potwierdzenia, a Organizator z przyczyn od siebie niezależnych nie będzie w stanie powiadomić Klienta o ewentualnych zmianach, kontaktując się z Klientem pod adresem i/lub numerem telefonu podanym na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę.

d) zgłoszenia się w dniu wylotu na odprawę na lotnisko na co najmniej 2 godziny przed planowaną godziną wylotu, chyba że w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze podano inaczej,

e) potwierdzenia na co najmniej 2 dni przed wylotem godziny i miejsca zbiórki na lot powrotno do kraju. Potwierdzenia można dokonać w biurze Organizatora w Polsce lub u przedstawiciela Organizatora w miejscu wakacyjnym. W sytuacji, gdy Klient nie dokona takiego potwierdzenia, a Organizator z przyczyn od siebie niezależnych nie będzie w stanie powiadomić Klienta o ewentualnych zmianach, kontaktując się z Klientem pod adresem i/lub numerem telefonu podanym na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę.

2. W przypadku niedopełnienia warunków opisanych w punkcie X.1 „a”- „e”, Klient traci prawo do domagania się zwrotu wpłaconych kwot za imprezę, jak i odszkodowania.

3. W przypadku gdy Uczestnikiem nie jest obywatel Rzeczypospolitej Polskiej, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości uczestnictwa Uczestnika - cudzoziemca w imprezie turystycznej z uwagi na przepisy kraju, którego Uczestnik jest obywatelem.

4. W przypadku zatrzymania Uczestnika imprezy turystycznej przez władze celne lub służby graniczne zarówno polskie jak i obce z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Klientowi nie przysługuje zwrot wpłaconej kwoty za imprezę ani żadne odszkodowanie.

5. Jeżeli Uczestnik nie wyjedzie na imprezę w wyznaczonym terminie lub spóźni się na samolot, Organizator nie ma obowiązku zorganizowania dodatkowego przelotu tak, aby Uczestnik mógł dołączyć do reszty uczestników imprezy.

6. Jeżeli Uczestnik zgubi swój bilet czarterowy (wydany przez Organizatora na podstawie Dowodu Rezerwacji/Voucheru przed wylotem na imprezę), przedstawiciel Organizatora na kierunku wakacyjnym wystawi duplikat biletu za opłatą 20 euro (lub równowartość tej kwoty w walucie obowiązującej w danym kraju).

7. Uczestnik imprezy turystycznej odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie, odpowiadają ich opiekunowie. Uczestnik jest zobowiązany pokryć szkodę w miejscu jej powstania, a w przypadku braku takiej możliwości, w ciągu 14 dni od otrzymania rachunku wystawionego w kraju przez Organizatora, w przypadku gdy Organizator był zmuszony do pokrycia szkód wyrządzonych przez Uczestników lub osoby będące pod ich opieką w trakcie przebywania na imprezie turystycznej.

#### **XI Obowiązki i odpowiedzialność Organizatora**

1. Organizator ponosi pełną odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej według programu zapisanego w dowodzie rezerwacji-voucherze z zastrzeżeniem postanowień zawartych w niniejszych Warunkach Uczestnictwa. W przypadku, gdy dowód rezerwacji-voucher nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednio wskazania zawarte w informacjach pisemnych (broszurach, folderach, katalogach publikowanych przez Organizatora) stają się elementem umowy.

2. W przypadku zakupu imprezy turystycznej u jednego z Agentów Organizatora, odpowiedzialność za realizację imprezy ponosi całkowicie Organizator, jeżeli wydał potwierdzenie rezerwacji-voucher. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za imprezę fakultatywną, organizowaną przez lokalne podmioty w miejscu wakacyjnym zarówno w przypadku wykupienia ich przez Uczestnika w miejscu wakacyjnym, jak i za pośrednictwem Organizatora. Jeżeli Organizator występuje wyłącznie jako pośrednik innego podmiotu organizującego imprezę fakultatywną, odpowiedzialność za tę imprezę ponosi wyłącznie podmiot organizujący. Jeżeli w opisie oferty nie zaznaczono inaczej, Organizator nie zapewnia opieki pilota wycieczek dla wycieczek fakultatywnych organizowanych zarówno przez siebie, jak i lokalne podmioty w miejscu wakacyjnym.

3. Organizator zastrzega sobie prawo nie zorganizowania wycieczki fakultatywnej, w przypadku zgłoszenia się mniej niż 40 chętnych do skorzystania z wycieczki lub wystąpienia warunków ograniczających lub uniemożliwiających jej realizację.

4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie Uczestnika zinterretowanego przez uprawnione do tego organy (np. policję) jako niezgodne z obowiązującymi w danym miejscu normami prawnymi i zasadami współżycia społecznego (np. związane z nadużywaniem

alkoholi, bądź zażywania narkotyków), zarówno w trakcie podróży jak i miejscu pobytu. W takich okolicznościach Organizator może odstąpić od umowy w trybie natychmiastowym, w trakcie trwania imprezy turystycznej. Uczestnik jest wtedy sam odpowiedzialny za powrót do kraju. Opisanie zasady dotyczącej także sytuacji, gdy służby graniczne lub celne w kraju docelowym, odmówią Uczestnikowi prawa wjazdu z powodu naruszenia przez niego obowiązujących w danym kraju przepisów celnych lub innych regulacji prawnych.

5. W przypadkach wyłączenia odpowiedzialności Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w tym w przypadkach opisanych w punkcie XI.4, jeżeli Organizator udzielił poszkodowanemu Uczestnikowi pomocy, wówczas Uczestnik zobowiązany jest zwrócić Organizatorowi poniesione przez niego w związku z udzieleniem pomocy koszty.

6. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej jest ograniczona do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika.

7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe na skutek działania siły wyższej.

8. Przy ustalaniu odpowiedzialności Organizatora względem Uczestnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, a także przy ustalaniu zakresu obniżenia ceny usługi, uwzględnia się wyłącznie rzeczywiste straty poniesione przez Uczestnika. Przy ustalaniu wysokości odszkodowania, zadośćuczynienia oraz obniżenia ceny usługi wyklucza się stosowanie tabel, wytycznych itp. (takich jak np. tabela frankfurcka), o ile nie stanowią one obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej.

#### **XII Reklamacje**

1. Jeżeli Klient uzna, że usługi, które wykupił nie odpowiadają informacjom podanym w katalogu, materiałach uzupełniających, Warunkach Uczestnictwa oraz dowodzie rezerwacji-voucherze, może złożyć reklamację. Reklamacja będzie rozpatrzona pod warunkiem, że wykonawca usługi oraz Organizator zostaną o niej poinformowani niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy przewidzianej umową. Reklamacja winna być złożona w języku polskim, w formie pisemnej, pod rygorem nieważności i wysłana pocztą do Organizatora na adres: Ecco Holiday Sp. z o.o., ul. Wielka 18, 61-775 Poznań. Zaleca się, by reklamacja złożona była również na ręce przedstawiciela Organizatora w miejscu wakacyjnym, gdyż natychmiastowe zgłoszenie problemu po jego zaistnieniu pozwoli przedstawicielowi Organizatora na jak najszybsze zareagowanie na powstałą sytuację. W przypadku braku natychmiastowego zgłoszenia reklamacji w miejscu wakacyjnym, na Kliencie ciążyć będzie obowiązek przedłożenia stosownych dowodów dokumentujących reklamowane okoliczności oraz poniesienia wszelkich związanych z tym kosztów.

Organizator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną w trakcie trwania imprezy na warunkach wyżej wskazanych w terminie 30 dni od daty jej doręczenia na adres wskazany powyżej.

2. Klient nie ma prawa do złożenia reklamacji u Organizatora w związku z błędnymi informacjami o jego produkcie znalezionymi w innych źródłach niż materiały publikowane przez Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za błędne informacje znalezione przez Klienta na prywatnej stronie internetowej danego hotelu.

Organizator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian oraz aktualniana informacji opublikowanych w wydanym przez niego katalogu i cenniku. W takim przypadku wiążącą informacją o imprezie turystycznej jest ta, która została zawarta w materiałach uzupełniających Organizatora i przedstawiona Klientowi przy dokonywaniu rezerwacji.

3. Ewentualne reklamacje lub żądania rekompensaty w związku z wykupionym uczestnictwem w programie fakultatywnym, organizowanym przez lokalne podmioty w miejscu wakacyjnym również w przypadku ich rezerwacji w Polsce za pośrednictwem Organizatora, należy kierować do nich lub do rezydenta Organizatora, którzy są jedynymi osobami odpowiedzialnymi za realizację programu fakultatywnego. Organizator występuje w odniesieniu do programu fakultatywnego wyłącznie jako agent lokalnych podmiotów. Po powrocie do kraju Klient nie ma prawa składać reklamacji w tej sprawie.

4. Organizator odmówi uwzględnienia reklamacji w następujących przypadkach:

a) gdy przedmiot reklamacji był Klientowi znany jeszcze przed rozpoczęciem imprezy, a reklamację zgłosił dopiero po powrocie do kraju. W przypadku, gdy problematyczna sytuacja jest znana przed rozpoczęciem imprezy i nie zostanie rozwiązana przed wyjazdem, Klient ma prawo do odstąpienia od umowy i otrzymania pełnego zwrotu wpłaconej za imprezę kwoty,

b) gdy Organizator dokonał zmian w programie wycieczki w celu zapewnienia Uczestnikom bezpieczeństwa,

c) gdy dotyczy różnic cenowych ofert po tym, jak dowód rezerwacji-voucher został wystawiony i opłacony.

5. Organizator zaleca by przy planowaniu godzin ew. połączeń lotniczych bądź kolejowych z lotniska powrotnego do miejsca zamieszkania Klienta, uwzględnić możliwość wystąpienia opóźnienia godziny powrotu do kraju z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora.

#### **XIII Postanowienia końcowe**

1. Niniejsze warunki uczestnictwa zgodnie są z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. Nr 223 poz. 2268 z 2004 r. z późniejszymi zmianami).

2. Nieważność pojedynczych postanowień niniejszych warunków uczestnictwa – umowy nie narusza ważności całej umowy.

3. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa - umową, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

4. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikłych w związku z zawartą umową jest sąd rzeczowo właściwy według miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego.

5. Dane osobowe Klientów i Uczestników niezbędne do realizacji umowy, przetwarzane są przez Organizatora zgodnie z zapisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).

Data: \_\_\_\_\_

Organizator: \_\_\_\_\_ Klient: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ podpis, pieczęć

\_\_\_\_\_ podpis