



www.e-marmara.pl

NIP: 725 10 13 937

REGON: 470543890

**Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki
i Pośredników Turystycznych nr 6**

Biuro Podróży MARMARA

ul. Piotrkowska 33

90-410 ŁÓDŹ

Tel.: 42 634 84 61

Tel.: 601 95 66 50

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU) BP MARMARA

1. Niniejsze warunki wydane w oparciu o art. 385 par. 1 k.c. i przepisy Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 196) stanowią integralną część Umowy o udział w imprezie turystycznej.

2. Zawarcie Umowy

2.1 Zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez B.P. Marmara następuje z chwilą zgłoszenia nazwisk („Klient”/”Uczestnik”) oraz podpisania Umowy przez osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej i/lub wpłacenia zaliczki.

2.2 Uczestnikami imprezy turystycznej są osoby zgłoszone przez osobę zawierającą Umowę.

2.3 Integralną część Umowy z Klientem stanowią Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Marmara, katalog (także online), program imprezy, cennik, a ponadto warunki ubezpieczenia.

3. Warunki płatności

Zaliczkę w wysokości podanej na Umowie Klient zobowiązany jest wpłacić na konto B.P. Marmara lub fizycznie do kasy biura. Klient, poprzez dokonanie wpłaty zaliczki/pełnej ceny na poczet imprezy/usługi turystycznej oraz pełnej kwoty za zakupione dodatkowe ubezpieczenie, zawiera Umowę. Zaliczka wynosi **30% (trzydzieści procent)** wartości rezerwacji lub usługi turystycznej.

3.1 Klient zobowiązany jest do uiszczenia **całości ceny imprezy**, nie później niż **30 dni przed datą jej rozpoczęcia**.

3.2 Niedokonanie pełnej wpłaty, o której mowa w pkt. 3.1 stanowi rezygnację z imprezy z przyczyn nieależących po stronie B.P. Marmara. W takim wypadku B.P. Marmara obciąża Klienta zgodnie z punktem 5.2. niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa.

4. Usługi i ceny

4.1 B.P. Marmara zobowiązuje się zrealizować świadczenia określone w Umowie bądź w programie imprezy.

4.2 Rodzaj świadczeń i ich zakres określony jest w oparciu o aktualne programy imprez turystycznych i/lub katalogi B.P. Marmara.

4.3 Cena imprezy turystycznej najczęściej obejmuje koszty usług turystycznych, jak: przewozowa, zakwaterowania, wyżywienia, ubezpieczenia i innych świadczeń objętych Umową, zgodnie z opisem w aktualnym programie danej imprezy.

4.4 Ceny zawarte w programie (jeśli program nie stanowi inaczej) nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem, usług zamawianych podczas pobytu za granicą (np. wycieczki fakultatywne), serwisu hotelowego, opłat za rozmowy telefoniczne, bagażowe, innych niewyszczególnionych w programie.

4.5 B.P. Marmara zastrzega sobie prawo zmiany cen imprezy w następujących przypadkach:

- drastyczny wzrost kosztów transportu,
- drastyczny wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak: usługi lotniskowe, załadunkowe, przeładunkowe w portach morskich i/lub lotniczych,
- drastyczny wzrost kursów walut;

O zmianie tej B.P. Marmara zawiadomi Klienta nie później, niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

4.6 Wzrost cen o więcej niż 10% wartości imprezy upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy, pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie B.P. Marmara, nie później niż w ciągu 3 dni od dnia otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny. Wzrost cen do 10% wartości imprezy uzasadniony przyczynami z pkt. 4.5. nie stanowi zmiany istotnych warunków Umowy i nie daje podstawy Klientowi do odstąpienia od Umowy.

4.7 B.P. Marmara zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (decyzja władz państwowych, działanie sił wyższych, zamieszki, strajki, itp.). Uczestnik otrzymuje z tego tytułu zwrot pełnej wpłaty, natomiast nie przysługuje mu odszkodowanie.

4.8 W przypadku braku wymaganego **minimum 35** Uczestników B.P. Marmara zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy najpóźniej na 5 dni przed datą jej rozpoczęcia, proponując udział w innej imprezie, a w wypadku braku zgody na tę propozycję, zwróci niezwłocznie Uczestnikowi dokonane wpłaty.

4.9 O wszelkich zmianach dotyczących imprezy, a w szczególności terminu, programu lub miejsca zakwaterowania, B.P. Marmara poinformuje niezwłocznie Uczestnika. Uczestnik powinien powiadomić B.P. Marmara o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, w ciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie. W przypadku rezygnacji nastąpi zwrot wpłaconych kwot.

4.10 Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od B.P. Marmara nastąpi zmiana programu imprezy bądź miejsca zakwaterowania określonego w Umowie, B.P. Marmara zapewni świadczenia zastępcze o tym samym bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata.

4.11 W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych Uczestnik otrzyma zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń.

4.12 B.P. Marmara zastrzega sobie możliwość zmiany:

- miejsca i/lub godziny zbiórki
- trasy i sposobu przejazdu/przelotu
- rodzaju autokaru/przewoźnika/linii lotniczej/armatora na krótko przed odjazdem.

5 Rezygnacje, zmiana Uczestnika

5.1 Uczestnik może z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w imprezie składając pisemne oświadczenie. Za datę rezygnacji decydującej o naliczaniu kosztów przyjmuje się dzień wpływu stosownego dokumentu do B.P. Marmara.

5.2 W przypadku rezygnacji z przyczyn niezależnych po stronie B.P. Marmara, z powodu:

- odmowy wydania paszportu lub wize,
 - braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
 - niedotrzymania określonych w Umowie terminów płatności,
 - nieprzybycia na miejsce zbiórki,
 - choroby i innych przypadków losowych,
 - uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne itp.,
- w stosunku do osoby, która dokonała wpłaty stosuje się potrącenie (kara umowna), w wysokości uzależnionej od daty rezygnacji i wynoszącej:

- rezygnacja na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy – 400 zł (czterysta złotych polskich), a w przypadku ofert typu Last Minute, TOP, rezerwacji samego przelotu (zakup pojedynczej usługi turystycznej), podróży statkiem (rejs), rezerwacji oferty pakietowej, w której przelot w jedną stronę lub dwie jest realizowany w oparciu o połączenia liniami RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd. oraz rezerwacji oferty pakietowej opartej na przelotach liniowych, w której przelot w jedną stronę lub dwie jest realizowany w oparciu o połączenia rejsowe – sumę rzeczywistych poniesionych kosztów przez B.P. Marmara, nie mniejszą niż 30% lub równowartość kosztu zakupu pojedynczych usług (przejazd, przelot, rejs) – niezwracane przez przewoźnika/linie/armatora.

- od 30 do 22 dni – 35% ceny imprezy lub sumę rzeczywistych poniesionych kosztów przez B.P. Marmara, jeśli są wyższe niż 35% (jak wyżej)
- od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy lub sumę rzeczywistych poniesionych kosztów przez B.P. Marmara, jeśli są wyższe niż 50% (jak wyżej)
- od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy lub sumę rzeczywistych poniesionych kosztów przez B.P. Marmara, jeśli są wyższe niż 75% (jak wyżej)

- rezygnacja poniżej 4 dni przed rozpoczęciem imprezy, w dniu rozpoczęcia imprezy lub niestawienie się na zbiórkę – 100% kosztów imprezy.

5.3 Jeżeli najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Uczestnik wskaże na piśmie inną osobę, która przejmie prawa i obowiązki wynikające z zawartej Umowy, to, po potwierdzeniu zmiany przez B.P. Marmara, Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 200zł od każdej zmiany (osoby) lub, w przypadku ofert typu Last Minute, TOP, rezerwacji samego przelotu (zakup pojedynczej usługi turystycznej), podróży statkiem (rejs), rezerwacji oferty pakietowej, w której przelot w jedną stronę lub dwie jest realizowany w oparciu o połączenia liniami RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd. oraz rezerwacji oferty pakietowej opartej na przelotach liniowych, w której przelot w jedną stronę lub dwie jest realizowany w oparciu o połączenia rejsowe – w wysokości wymaganej przez przewoźnika/linie/armatora. B.P. Marmara nie zwraca kosztów zakupu/rezerwacji biletów.



www.e-marmara.pl

NIP: 725 10 13 937

REGON: 470543890

Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki
i Pośredników Turystycznych nr 6

Biuro Podróży MARMARA

ul. Piotrkowska 33

90-410 ŁÓDŹ

Tel.: 42 634 84 61

Tel.: 601 95 66 50

5.4 Opłata manipulacyjna określona w pkt. 5.3 przysługuje B.P. Marmara również przy każdorazowej zmianie rezerwacji terminu imprezy, miejscowości z której rozpoczyna się podróż, rodzaju zakwaterowania; przy czym zmiana powinna nastąpić nie później niż 30 dni przed planowanym rozpoczęciem imprezy i wymaga pisemnego potwierdzenia B.P. Marmara.

6 Ubezpieczenie

6.1 Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, B.P. Marmara zawiera dla wszystkich Uczestników ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas trwania imprezy, w towarzystwie ubezpieczeniowym Signal Iduna lub Europa. Przed podpisaniem Umowy, Klient/Uczestnik powinien zapoznać się z warunkami ubezpieczenia.

6.2 W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od Kosztów Rezygnacji z imprezy w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. B.P. Marmara zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z rezerwacją imprezy. Cena ubezpieczenia KR to ok. 4% wartości imprezy. Wykupione ubezpieczenie gwarantuje zwrot minimalnie 75% ceny niewykorzystanych świadczeń z tytułu zawartej Umowy, decyduje data zgłoszenia rezygnacji. Zgodnie z warunkami ubezpieczyciela, zaczyna ono działać w momencie uiszczenia pełnej wpłaty za imprezę przez Klienta/Uczestnika, a powinno zostać zakupione do 7 dni, licząc od momentu podpisania Umowy i wpłacenia zaliczki.

6.3 Składka dodatkowa za objęcie ochroną ubezpieczeniową następstw chorób przewlekłych i/lub za zwiększenie zakresu ubezpieczenia Kosztów Leczenia (KL) dostępna jest na życzenie Klienta/Uczestnika.

7 Reklamacje

7.1 Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu powinny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Jeżeli reklamacja nie odniosła skutku, reklamacja może być zgłoszona na piśmie (z określeniem roszczeń) w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. Decyduje dzień nadania listu poleconego lub faxu przez Uczestnika. Zgodnie z art. 16 ustawy o usługach turystycznych warunkiem rozpatrzenia reklamacji przez Organizatora jest zgłoszenie przedmiotu reklamacji przedstawicielowi Organizatora w trakcie imprezy w formie pisemnej.

7.2 B.P. Marmara zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w ciągu 60 dni od daty jej otrzymania.

8 Odpowiedzialność

8.1 B.P. Marmara nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń niewykorzystanych, z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.

8.2 Roszczenia wobec B.P. Marmara nie przysługują, jeżeli w miejsce wadliwego świadczenia zapewniono Uczestnikowi inne świadczenie o tej samej lub wyższej wartości.

8.3 Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie lub inne osoby, także niepełnoletnie oraz będące pod jego opieką, w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania.

9 Postanowienia organizacyjne

9.1 Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych ubezpieczeniowych oraz zdrowotnych. Uczestnik odpowiedzialny jest za przestrzeganie tych przepisów.

10 Przetwarzanie danych osobowych (Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych - RODO)

10.1 Administratorem danych osobowych Klienta/Uczestnika jest Biuro Podróży Marmara s.c. Jadwiga Gapys, Krzysztof Jagiełło, z fizyczną siedzibą w Łodzi, ulica Piotrkowska 33. Kontakt z administratorem danych można uzyskać pod adresem email: kontakt@biuromarmara.pl, pod numerem telefonu 426348461 lub listownie, pod wyżej wymienionym adresem.

10.2 Klient/Uczestnik, lub osoba go zgłaszająca (podpisująca Umowę), w pełni odpowiada za poprawność podanych danych osobowych.

10.3 Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 2016/679, z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE - zwanego RODO.

10.4 Podane dane osobowe Klienta/Uczestnika przetwarzane są w celu:

a) podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji Umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.

b) wypełnienia prawnych obowiązków ciążących na Administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

c) dochodzenia roszczeń wynikających z zawartych umów, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

d) marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

e) marketingowym, o ile osoba zgłaszająca wyraziła na to zgodę, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

f) w celu monitorowania jakości świadczonych usług, w ramach prowadzonych ankiet, na podstawie art. 6 Strona 4 z 5 ust. 1 lit. f) RODO.

10.5 Podane dane osobowe, w zależności od celu ich przetwarzania, będą przetwarzane przez Administratora: a) podczas trwania Umowy; b) podczas wykonywania obowiązków prawnych oraz przez czas, w którym przepisy prawa nakazują ich przetwarzanie; c) przez czas, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z Umowy; d) do momentu wycofania zgody przez Klienta/Uczestnika.

10.6 Dane osobowe są podawane przez Klienta/Uczestnika dobrowolnie. Administrator danych osobowych informuje, że Klient/Uczestnik nie ma prawnego obowiązku podawania swoich danych osobowych i ich podanie nie jest przymusowe. Podanie danych osobowych jest jednak niezbędne w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji tejże Umowy.

10.7 Podane dane osobowe Klienta/Uczestnika mogą być udostępniane innym podmiotom, takim jak hotele i inne obiekty noclegowe, przewoźnicy, towarzystwa ubezpieczeniowe itp., wyłącznie w celu realizacji Umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dane osobowe mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO.

10.8 Klient/Uczestnik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz posiada pełne prawo do ich poprawienia, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz do ich przenoszenia.

10.9 Klient/Uczestnik posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

11 Postanowienia końcowe

Wszystkie informacje zamieszczone w katalogu lub programie imprezy są aktualne na dzień przygotowywania katalogu lub programu i mają charakter wyłącznie informacyjny. W przypadku rozbieżności pomiędzy nimi a treścią zawartej Umowy – obowiązuje Umowa. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z późniejszymi zmianami. Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.

Oświadczam, że zapoznałem się z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, programem, zakresem usług i objętych świadczeń, przyjmuję je do wiadomości i zobowiązuję się ich przestrzegać. Upoważniam organizatora do wystawienia faktury VAT bez mojego podpisu (Klient/Uczestnik)

.....
pieczęć biura / agenta

.....
podpis pracownika / agenta

.....
podpis Uczestnika/Klienta lub osoby uprawnionej

Miejscowość....., data, r.

Nr konta B.P. MARMARA **Bank Millennium S.A. 95 1160 2202 0000 0000 4553 7102**