



Podróż marzeń z DLI Travel

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez DLI Travel

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Zawarcie umowy z DLI Travel, wpisanym do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego nr rej. Z/7/2010, zwanym dalej Organizatorem, następuje z chwilą zapoznania się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa oraz podpisania przez Uczestnika i przedstawiciela Organizatora stosownej Umowy-Zgłoszenia (zwanej dalej Umową). Za osoby niepełnoletnie Umowę podpisują ich przedstawiciele ustawowi.
- 1.2. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Niezłożenie w wyznaczonym terminie określonych w Umowie dokumentów powoduje skreślenie z listy Uczestników na warunkach rezygnacji z winy Uczestnika. Przy wyjazdach zagranicznych, jeśli nie określono inaczej, paszport musi być ważny minimum 6 miesięcy od daty powrotu z imprezy i posiadać po jednej wolnej stronie na każdą z potrzebnych wiz. Brak takich dokumentów na 40 dni przed planowaną datą wyjazdu na imprezę turystyczną jest równoznaczne z rezygnacją Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta.

2. Warunki płatności

2.1. Zasady ogólne

- 2.1.1. Zaliczka jest konieczna w celu dokonania i potwierdzenia rezerwacji.
- 2.1.2. Przy rezerwacji na mniej niż 40 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić bezpośrednio gotówką, czekiem, kartą kredytową bądź przelewem na konto.

2.2. Płatności

- 2.2.1. Zaliczka jest potwierdzeniem i zabezpieczeniem rezerwacji. Cała należność za imprezę, określona Umową, winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
- 2.2.2. Do Umowy Klient zobowiązany jest dołączyć dowód wpłaty zaliczki w wysokości określonej w Umowie. Klient zobowiązuje się dokonać dalszych wpłat w ustalonych w Umowie terminach i wysokościach.
- 2.2.3. Niedokonanie przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę turystyczną w ustalonym terminie i wysokości, Organizator może potraktować jako rezygnację z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta, chyba że brak wpłaty na koncie Organizatora wynika z przyczyn całkowicie niezależnych od Klienta.
- 2.2.4. Pokoje hotelowe. Klient wykupujący tylko jedno miejsce w imprezie turystycznej akceptuje możliwość zakwaterowania z inną osobą. Gdy istnieje taka możliwość, Klient może zdecydować o zakwaterowaniu w pokoju 1-osobowym za wniesieniem dodatkowej dopłaty do pokoju 1-osobowego.
- 2.2.5. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które Uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy oraz



za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za koszty, będące następstwem zaniedbania przez Klienta obowiązku posiadania wizy lub szczepienia. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Uczestniku imprezy. Cena specjalnych atrakcji hotelowych, takich jak wstęp na korty tenisowe, pole do gry w mini-golfa, itp. zwykle nie jest objęta ceną imprezy.

3. Rezygnacja z imprezy turystycznej

- 3.1. Rezygnacja przez Uczestnika z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności.
- 3.2. Organizator nalicza koszty rezygnacji wynikające z poniesionych wydatków związanych ze złożoną rezerwacją i dokonaną później rezygnacją. W przypadku, gdy rezygnacja jest dokonana do 180 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, zaliczka jest zwracana w całości. Jeśli rezygnacja nastąpi między 180 a 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, wpłacona zaliczka nie jest zwracana. W przypadku, gdy klient wpłacił całość należności za imprezę turystyczną a rezygnacja jest zrobiona pomiędzy 40 a 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, Klient jest uprawniony do zwrotu 20% całkowitej ceny imprezy. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w imprezie na mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, nie ma zwrotu.

4. Zmiany

- 4.1. Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce przepisać imprezę turystyczną na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie, może to zrobić do 3 dni przed datą wyjazdu. Zmiana taka wymaga pisemnego poświadczenia pod rygorem nieważności. Wszystkie formalności i koszty związane ze zmianą biletu lotniczego są w gestii Uczestnika. Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej.
- 4.2. Organizator potraktuje żadaną przez Klienta zmianę miejsca docelowego i/lub terminu imprezy jako rezygnację z imprezy (na zasadach określonych w punkcie 3), a następnie konieczne będzie zrobienia nowej rezerwacji.

5. Odwołanie imprezy turystycznej

- 5.1.1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdej chwili z przyczyn od siebie niezależnych.
- 5.1.2. Organizator ma prawo do odstąpienia od Umowy w razie zbyt małej ilości uczestników imprezy turystycznej - nie później jednak, niż na 21 dni przed terminem wyjazdu, a w każdym terminie w razie:
 - 5.1.2.1. szczególnych zagrożeń życia i zdrowia,
 - 5.1.2.2. niedotrzymania warunków umów przez kontrahentów krajowych i zagranicznych,
 - 5.1.2.3. istotnej zmiany krajowych lub zagranicznych przepisów wizowych i dewizowych.
- 5.1.3. W sytuacjach opisanych wyżej Organizator przedstawi Uczestnikowi ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej kwoty.
- 5.1.4. Jeżeli Uczestnik, któremu przedstawiono ofertę zastępczą nie zgłosi pisemnie rezygnacji z imprezy turystycznej w ciągu trzech dni roboczych od jej otrzymania, uznaje się, że ją przyjął.



5.1.5. Minimalna liczba uczestników przy wyjazdach grupowych wynosi 10 osób. W przypadku wyjazdów „szytych na miarę” minimalna liczba uczestników jest ustalana indywidualnie z klientem/klientami.

6. Ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki

- 6.1. Stosownie do postanowień art.14 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) DLI Travel działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/7/2010 potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:
 - 6.1.1. **pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej** do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu.
 - 6.1.2. **pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną** w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana.
 - 6.1.3. **pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną**, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki oraz osób, które działają w jego imieniu.
- 6.2. Zabezpieczenie jest w formie **umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr 04.209.642**, z dnia 02.01.2018 wystawionej przez: AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51, kod pocztowy: 00-867 Warszawa.
- 6.3. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 18.02.2018 do dnia 17.02.2019 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie, jeżeli informacje o wystąpieniu zdarzenia objętego gwarancją zostaną przekazane Gwarantowi w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji.
- 6.4. Suma gwarancyjna wynosi: 75000 EU
- 6.5. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków)
- 6.6. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. 12/37-96-029 lub 028 e-mail: uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić umowę o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.
- 6.7. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć:
 - 6.7.1.- kopię umowy o świadczenie usług turystycznych,
 - 6.7.2.- kopię dowodu wpłaty za imprezę turystyczną,



6.7.3.- oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,

6.7.4.- oświadczenie zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata z gwarancji, albo wskazanie innego sposobu wypłaty z gwarancji.

7. Rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów

- 7.1. W cenę imprezy wliczone jest ubezpieczenie turystyczne KL (suma ubezpieczenia 30 000 EUR), NNW (suma ubezpieczenia 4 000 EUR), Bagaż (suma ubezpieczenia 400 EUR) w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Warunki umowy ubezpieczenia turystycznego w AXA są dostępne dla Klienta przy podpisywaniu umowy. Jeżeli Uczestnik imprezy turystycznej ubezpiecza się we własnym zakresie i rezygnuje z ubezpieczenia Organizatora, wówczas jest on zobowiązany podać do wiadomości Organizatora imprezy turystycznej Numer Polisy oraz Nazwę Towarzystwa Ubezpieczeniowego gwarantującego ubezpieczenie Uczestnika podczas trwania imprezy turystycznej. Ustalona kwota polisy ubezpieczeniowej będzie odjęta od kosztów imprezy turystycznej.
- 7.2. Ewentualne koszty dodatkowych ubezpieczeń pokrywa Uczestnik.
- 7.3. Zawierając umowę Uczestnik deklaruje, iż jego stan zdrowia umożliwia udział w imprezie.

8. Prawa i obowiązki Uczestnika

- 8.1. Uczestnik ma prawo do uzyskania szczegółowych materiałów informacyjnych dotyczących trasy, miejsca pobytu, jakości usług, ceny i sposobu jej zapłaty, programu zwiedzania, a także niezbędnych informacji o obowiązujących przepisach wizowych i przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, jak również o możliwości ubezpieczeniu kosztów odstąpienia od umowy.
- 8.2. Uczestnik ma prawo do świadczeń DLI Travel gwarantowanych ofertą (programem), stanowiących integralną część zawartej z Uczestnikiem Umowy.
- 8.3. Uczestnik uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli DLI Travel w czasie trwania imprezy.
- 8.4. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli DLI Travel dotyczących realizacji programu imprezy.
- 8.5. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania ze sobą niezbędnych dokumentów podróжных oraz wiz turystycznych przez cały czas trwania imprezy turystycznej, gdy są one wymagane obowiązującymi przepisami.
- 8.6. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych i docelowych.
- 8.7. Uczestnik jest odpowiedzialny za wszelkie przekazane przez przedstawiciela/pilota DLI Travel dokumenty oraz bilety lotnicze. W przypadku ewentualnego zaginięcia w/w Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia wszystkich kosztów związanych z odtworzeniem dokumentów lub biletów lotniczych.
- 8.8. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych, bezpieczeństwa, przepisów pożarowych w środkach transportu i miejscu zakwaterowania, godzin zbiórek wyznaczonych przez pilotów/rezydentów DLI Travel (niestawienie się o wyznaczonej godzinie



na zbiórkę, może być zrozumiane przez pilota jako dobrowolna rezygnacja z danej części programu).

- 8.9. W przypadku uporczywego bądź rażącego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku lub przepisów bezpieczeństwa, DLI Travel może rozwiązać umowę z Uczestnikiem w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju obciążają w takim przypadku Uczestnika.
- 8.10. Uczestnik odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone w trakcie trwania imprezy turystycznej zarówno przez siebie, jak i osoby niepełnoletnie pozostające pod jego opieką. Zobowiązany jest pokryć szkodę na miejscu jej powstania w walucie kraju, w którym szkodę wyrządzono lub w innej walucie wymiennej przy zastosowaniu obowiązującego kursu walutowego.

9. Odpowiedzialność DLI Travel

- 9.1. DLI Travel jako Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Klienta; działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć, ani uniknąć; albo siłą wyższą.
- 9.2. Organizator nie odpowiada za:
 - 9.2.1. wady lub niewykonanie świadczeń przez miejscowych usługodawców, z którymi uczestnik zawarł bezpośrednio umowy na organizację wycieczek lokalnych i imprez fakultatywnych, wynajem samochodów, itp.,
 - 9.2.2. szkody poniesione przez Uczestników wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których Uczestnicy wzięli udział z własnej woli,
 - 9.2.3. opóźnienia w przelocie i innym transporcie spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe,
 - 9.2.4. zagubiony lub uszkodzony przez przewoźnika bagaż, gdzie Uczestnik w sprawie o odszkodowanie winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika lub Ubezpieczyciela.
- 9.3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu, powstałej nie z winy Organizatora i jego kontrahentów w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą Ubezpieczyciela, z którym zawarł umowę.
- 9.4. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia konsekwencji finansowych z Uczestnikiem uporczywie naruszającym ustalony porządek imprezy, zagrażającym jej realizacji lub uniemożliwiającym innym uczestnikom normalne korzystanie ze świadczeń. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Uczestnik.
- 9.5. Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika lub jeżeli w czasie trwania imprezy następuje zmiana programu z przyczyn niezależnych od Organizatora. Wyłącza również odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym sumę ubezpieczenia.



10. Bagaż

- 10.1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli szkoda spowodowana była działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, osób trzecich, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności lub działaniem siły wyższej. Odpowiedzialność Organizatora za bagaż jest ograniczona w zakresie, jaki przewidują obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy umów międzynarodowych, których stroną jest Rzeczypospolita Polska.
- 10.2. Zawiadomienia o opóźnieniach samolotów lub utracie i zniszczeniu bagażu należy kierować niezwłocznie (w stosunku do bagażu - nie później niż 7 dni od daty odbioru bagażu lub nie później niż w okresie 21 dni od dnia, kiedy bagaż winien być wydany) do linii lotniczych. Waga bagażu: bagaż nie może przekraczać rozmiarów i wagi podanej przez przewoźnika.

11. Reklamacje

- 11.1. Jeżeli Uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela Organizatora, celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu.
- 11.2. Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma do biura).
- 11.3. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy).
- 11.4. Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawo ściągnąć opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. koszty połączeń międzynarodowych itp.; opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona. Wszystkie reklamacje (wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej listem poleconym na adres:

DLI Travel
ul. Rubinowa 11
32-010 Luborzycza

12. Uwagi końcowe

- 12.1. Niniejsze warunki uczestnictwa zgodne 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)
- 12.2. DLI Travel bardzo prosi o dokładne zapoznanie się z Warunkami Umowy, jak zaliczka, warunki zapłaty oraz informacjami zawartymi w programie.
- 12.3. Prezentowane w katalogu zdjęcia pokoi hotelowych są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak samo, jak ten prezentowany na zdjęciu w katalogu.
- 12.4. Klient podpisując Umowę z Organizatorem potwierdza, że zapoznał się i akceptuje Program oraz Warunki Uczestnictwa.