

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ Maestral Tour Operator Sp. z o.o.

I Zawieranie umowy

1. Przed zawarciem Umowy Uczestnik winien zapoznać się z niniejszymi warunkami uczestnictwa, opisem obiektu, programem imprezy i jej ceną stanowiącymi integralną część Umowy.
2. Zawarcie umowy następuje z chwilą podpisania druku Umowy-Zgłoszenia i wpłacenia zaliczki przez Uczestnika lub osoby przez Niego upoważnioną oraz przedstawiciela biura podróży sprzedającego imprezę. Zgłoszenia udziału w imprezie dokonywane przez osobę niepełnoletnią winno być potwierdzone przez prawnego opiekuna.
3. Z chwilą zawarcia umowy Uczestnik zostaje umieszczony na liście stałej uczestników imprezy.
4. Po sprzedaniu wszystkich miejsc w danej imprezie, MAESTRAL Sp. z o.o. może przyjmować dalsze zgłoszenia Uczestników na listę rezerwową. Udział tych osób w imprezie może nastąpić tylko w przypadku zwolnienia się miejsc na liście stałej.
5. Jeśli umowa jest zawierana w czasie dłuższym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, Uczestnik zostaje umieszczony na liście stałej lub rezerwowej po podpisaniu umowy i wpłaceniu w tym samym dniu zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy. Uczestnik umieszczony na liście imprezy uzupełnia wpłatę do pełnej ceny imprezy na 30 dni przed jej rozpoczęciem.
6. Niedokonanie w ustalonym terminie wpłaty należności za imprezę może być przyczyną skreślenia Uczestnika z listy imprezy na warunkach rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie MAESTRAL Sp. z o.o.
7. Przy zawieraniu umowy MAESTRAL Sp. z o.o. określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak tych dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie MAESTRAL Sp. z o.o.
8. Uczestnik ma obowiązek informowania MAESTRAL Sp. z o.o. o zmianie nazwiska, adresu, wymianie dowodu osobistego, paszportu. Informacje te muszą być przekazane do biura MAESTRAL Sp. z o.o. w takim terminie przed datą imprezy, by umożliwić załatwienie niezbędnych formalności.
9. MAESTRAL Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wzrostu kursu walut, kosztów transportu, wzrostu cel, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak np.: lotniskowe. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
10. MAESTRAL Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, sił wyższych, itp.). Uczestnik otrzymuje z tego tytułu zwrot pełnej wpłaty. Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie.
11. Przy realizacji imprezy uzależnionej od liczby zgłoszeń MAESTRAL Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników i gwarantuje powiadomienie o tym Uczestnika nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W tym przypadku uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty bez odszkodowania.
12. Cena imprezy w PLN obliczana jest wg kursu EURO z dnia ostatniej wpłaty.

II Rezygnacja z imprezy

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie składając pisemne oświadczenie najpóźniej dzień przed rozpoczęciem imprezy. Za datę rezygnacji z imprezy przyjmuje się dzień wpływu oświadczenia lub:
 - dzień następny po niewykonaniu przez Uczestnika czynności określonych umową np.: nie uzupełnienie wpłaty, nie dostarczenie dokumentów itp.
2. Uczestnik może zrezygnować z imprezy przed jej rozpoczęciem ze względu na zmianę następujących warunków umowy: cena, termin, miejscowość, kategoria zakwaterowania, środek transportu. Akceptacja zmiany bądź rezygnacja z tych przyczyn winna nastąpić w formie pisemnej w ciągu trzech dni po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie warunków. Brak akceptacji w w/w terminie jest równoznaczny z rezygnacją z imprezy.
3. W przypadku rezygnacji z przyczyn, o których mowa w punkcie II.2. Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, który winien nastąpić w ciągu 7 dni od daty rezygnacji, a także zwrot udokumentowanych kosztów przybycia na miejsce zbiórki, jeśli nie został wcześniej poinformowany.
4. W przypadku rezygnacji z imprezy z innych przyczyn niż wymienione w pkt. II.2., jak np.:
 - Odmowa wydania paszportu lub wizy, brak wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy
 - Niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w umowie terminów
 - Nieprzybycie na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu)
 - Nie zgłoszenie się do pilota (rezydenta lub w miejscu realizacji świadczeń wskazanym w programie, skierowaniu lub voucherze)
 - Choroby i innych przypadków losowych
 - Uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne rozpoczęcia imprezy
 - Koszty związane z uzyskaniem wizy
 - ✓ każdego Uczestnika rezygnującego z imprezy obciążają opłatą manipulacyjną w wysokości 20 euro, jeśli rezygnacja nastąpiła powyżej 30 dni przed datą
 - ✓ 30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 29 - 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
 - ✓ 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 20 - 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
 - ✓ 80% ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w czasie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy
 - ✓ 100% ceny imprezy w przypadku nie zgłoszenia się Uczestnika w oznaczonym czasie na miejscu zbiórki lub w miejscu realizacji imprezy
5. Odstępując od umowy Uczestnik ma prawo wskazać na swoje miejsce osobę spełniającą warunki udziału w imprezie. W tym przypadku, a także przy zmianie rezerwacji /termin, obiekt, ilość posiłków, itp./ Uczestnik ponosi opłatę manipulacyjną za dodatkowe koszty związane ze zmianą.
6. W przypadku rezygnacji z listy rezerwowej, niezależnie od terminu, Uczestnikowi przysługuje zwrot całej wpłaty na imprezę, pomniejszonej o koszt wymaganej wizy, jeśli została uzyskana na jego zlecenie.
7. Zwrotu dokonuje biuro, w którym Uczestnik wykupił imprezę. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki.

III Realizacja Umowy

1. Uczestnik imprezy jest zobowiązany do posiadania w trakcie trwania imprezy aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekraczania granicy krajów objętych jej programem lub zameldowania na terenie Polski. Przy wyjeździe transportem organizowanym przez samego uczestnika (transportem własnym) biuro ma obowiązek wydania voucherów /skierowania/ na odbiór świadczeń, po pełnej wpłacie kwoty przez Uczestnika na 7 dni przed terminem wyjazdu.
2. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia odbywa się tylko w granicach polisy ubezpieczeniowej, bezpośrednio w towarzystwie ubezpieczeniowym . MAESTRAL Sp. z o.o. rekomenduje Uczestnikom dokonanie ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej .
3. W przypadku imprezy zagranicznej ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków [NW] i kosztów leczenia [KL] zawarte jest w cenie imprezy.

IV Odpowiedzialność Uczestnika

1. Uczestnik zobowiązany jest przestrzegać aktualnie obowiązujących przepisów celnych i dewizowych krajów objętych programem imprezy oraz regulaminów pobytu w miejscu zakwaterowania.
2. Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone przez siebie oraz osoby znajdujące się pod jego opieką – opłacają odszkodowanie w miejscu ich wyrządzenia.

V Odpowiedzialność organizatora

1. MAESTRAL Sp. z o.o. odpowiada za prawidłowy, zgodny z programem przebieg imprezy oraz za umówioną jakość świadczeń określoną w katalogach, folderach i informacjach udostępnionych Uczestnikowi.
2. MAESTRAL Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność ograniczoną za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeśli takie ograniczenie odpowiedzialności wynika z przepisów prawnych obowiązujących w Polsce lub za granicą w kraju pobytu albo z umów międzynarodowych.
3. MAESTRAL Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za wady imprezy wynikłe z przyczyn od niej niezależnych np.: warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, siły wyższe lub z przyczyn leżących po stronie Uczestnika.
4. Nie mogą być przedmiotem roszczeń okoliczności powodujące niewygodę lub utrudnienia, znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy.
5. MAESTRAL Sp. z o.o. nie odpowiada za szkody wynikające z uchybień popełnionych przez Agenta przy zawieraniu umowy z Uczestnikiem.

VI Reklamacje

1. Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać – pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania – w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji, na piśmie do pilota /rezydenta/ MAESTRAL Sp. z o.o., do kierownika obiektu lub do wskazanego w programie imprezy albo na voucherze /skierowaniu/ przedstawiciela MAESTRAL Sp. z o.o., bądź też faxem do organizatora imprezy. MAESTRAL Sp. z o.o. dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczyny zasadnych reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez załatwienie świadczeń zastępczych.
2. Uzupelnienia składanych reklamacji mogą być składane w biurze, które sprzedało imprezę nie później niż w ciągu 7 dni od daty jej zakończenia. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej w trakcie trwania imprezy, zgodnie z punktem VI. 1.
3. MAESTRAL zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie i udzielenia Uczestnikowi pisemnej odpowiedzi najpóźniej w ciągu 30 dni.
4. MAESTRAL ma obowiązek zwrotu wymaganych części lub całości wpłaty za imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń najpóźniej w ciągu 7 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub od daty uznania reklamacji.
5. MAESTRAL jest zobowiązany do dokonania zwrotu różnic wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi o tej samej lub wyższej wartości. Uczestnik pokrywa koszt świadczeń o wyższej wartości, jeśli zostały one wydane na jego żądanie.
6. MAESTRAL nie dokonuje zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały przez Uczestnika wykorzystane w całości lub części z jego winy np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, skrócenie pobytu, itp.

VII Postanowienia końcowe

1. Uczestnik wyraża zgodę na przechowywanie swoich danych osobowych w bazie danych MAESTRAL Sp. z o.o. i przetwarzanie ich do celów marketingowych i promocyjnych.
2. MAESTRAL Sp. z o.o. zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Uczestnika zgodnie z zaleceniami ustawy o ochronie danych osobowych i oświadcza, że dane te nie będą udostępnione na zewnątrz.
3. Uczestnik ma prawo kontroli przetwarzanych danych, które go dotyczą, a w szczególności prawo do żądania uzupełnienia, uaktualnienia, jeśli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zabrane z naruszeniem ustawy.

MAESTRAL TOUR OPERATOR Sp. z o.o.