

## Warunki Uczestnictwa Biura Usług Rehabilitacyjno-Wypoczynkowych „Patrona” Sp.j. w imprezach krajowych

/Podstawa Prawna: Ustawa z dnia 29.08.1997r. O usługach turystycznych (tekst pierwotny: Dz.U.1997 Nr 133 poz.884), (tekst jednolity: Dz. U. 2004r. Nr 223, poz. 2268), Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych z dnia 27.08.1997r. z późniejszymi zmianami, Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15.11.2007r./

### I. ZASADY OGÓLNE:

- Zawarcie umowy pomiędzy Klientem i BURW „Patrona” (Organizator) następuje poprzez podpisanie przez Klienta „Zgłoszenia -umowy” i odesłanie jej w ciągu 7 dni od dnia otrzymania umowy, na zasadach określonych niniejszymi warunkami. Umowa zostaje ostatecznie zawarta po spełnieniu warunku określonego w punkcie II., ust.2.1. Zgłoszenie, program i niniejsze warunki stanowią integralne części umowy zawieranej z Klientem przez BURW „Patrona”.
- Uczestnikiem imprezy/klientem jest podpisujący „Umowę-Zgłoszenie” oraz inne osoby zgłoszone przez niego. Umowę-Zgłoszenie za osobę niepełnoletnią podpisuje jej ustawowy przedstawiciel.
- W przypadku sprzedaży wszystkich miejsc na daną imprezę, BURW „Patrona” przyjmuje dalsze zgłoszenia zainteresowanych uczestników na listę rezerwową. Udział w imprezie osób z listy rezerwowej może nastąpić jedynie w przypadku zwolnienia się miejsc na liście zasadniczej. Uczestnicy przyjęci na listę rezerwową mają obowiązek uzupełnienia wpłaty w ciągu 48 godzin po otrzymaniu z biura zawiadomienia o przeniesieniu na listę zasadniczą.
- Nie dokonanie w ustalonym terminie wpłat należności za imprezę lub niedostarczenie do biura wymaganych dokumentów w podanym terminie może być przyczyną skreślenia uczestnika z listy zasadniczej - na warunkach rezygnacji z winy uczestnika. W przypadku zmiany nazwiska, adresu zamieszkania, upływie ważności orzeczenia grupy inwalidycznej (dotyczy turnusów rehabilitacyjnych przy udziale środków PFRON) uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym biuro. BURW „Patrona” nie ponosi odpowiedzialności za nie załatwienie, z braku tych informacji, odpowiednich formalności.
- BURW „Patrona” zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi programem i przyjętymi w formie „Umowy-Zgłoszenia”. BURW „Patrona” wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielanych przez Instytucje uprawnione do udzielania informacji dotyczących warunków, a odbiegających od postanowień określonych w programie i w niniejszych warunkach.

### II. WARUNKI PŁATNOŚCI:

- Przy zgłoszeniu uczestnik imprezy wpłaca na rzecz BURW „Patrona” **zaliczkę w wysokości 20%** ustalonej ceny imprezy. Wpłata zaliczki równoznaczna jest z przyjęciem przez uczestnika imprezy warunków wszystkich integralnych części umowy. Pozostała należność, z wyjątkiem kwoty dofinansowywanej ze środków PFRON, o ile nie zawarto pisemnie innych postanowień, winna być wpłacona **nie później niż 40 dni** przed rozpoczęciem imprezy na konto BURW „Patrona”. Zgłoszenia przyjęte w terminie krótszym niż 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wymagają wpłaty pełnej ceny.
- Miejscem wpłaty jest siedziba BURW „Patrona” lub ustalony rachunek bankowy.
- Brak należnej Organizatorowi wpłaty w/w terminie stanowi podstawę do rozwiązania umowy z uczestnikiem imprezy i wiąże się z prawem potrącenia przez BURW „Patrona” kosztów do wysokości określonej warunkami rezygnacji z imprezy (zgodnie z rozdz. V).

### III. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY:

- BURW „Patrona” zastrzega sobie prawo:
  - Dokonania zmiany: terminów zamówionych usług, środków transportu, tras przejazdu oraz cen usług z powodu: zmiany kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków (w tym zmiany stawek VAT) lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut, znaczącego wzrostu cen nośników energii i żywności w terminie do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy łącznie,
  - Odwolania imprezy z powodu niemożności świadczenia imprezy takiej jak: działanie siły wyższej, decyzje władz państwowych, strajki, przyczyny leżące po stronie kontrahenta wykonującego usługę na rzecz BURW „Patrona” w każdym czasie,
  - Odwolania imprezy w przypadku braku odpowiedniej liczby uczestników - w terminie do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy łącznie,
  - Odwolania i zmiany warunków umowy w przyczyn leżących po stronie BURW „Patrona” - w terminie do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy łącznie.
- W przypadku zmiany warunków umowy wynikających z punktów: 3.1.1., 3.1.3. i 3.1.4. Klientowi przysługuje możliwość zamiany na usługę zastępczą z oferty BURW „Patrona” o wartości nie wyższej niż usługa będąca przedmiotem umowy lub zwrot pełnej wpłaty (bez odsetek i potrąceń).
- O takich zmianach BURW „Patrona” niezwłocznie poinformuje Klienta w formie pisemnej (w tym poczta elektroniczna o ile kontakt z Biurem był w tej formie), w związku z czym Klient ma obowiązek pisemnie (poczta, email – data wpływu do biura) powiadomić biuro o swojej rezygnacji z imprezy najpóźniej w ciągu 7 dni od daty zawiadomienia o zmianie, nie później jednak niż na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Niezgłoszenie rezygnacji w tym terminie jest równoznaczne z akceptacją zmienionych warunków umowy, a w przypadku niedotrzymania powyższych terminów Klientowi nie przysługuje zwrot wpłaconej kwoty i mają zastosowanie postanowienia punktu V. niniejszej umowy.
- W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych Klient otrzyma zwrot pełnej wpłaty (bez odsetek i potrąceń) a także może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie działaniami lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

### IV. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA:

- Uczestnik imprezy zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty identyfikujące tożsamość (dowód osobisty) oraz dowód wpłaty należności za imprezę.
- Przy turnusach rehabilitacyjnych uczestnik imprezy zobowiązany jest posiadać ważną książeczkę zdrowia oraz aktualne badania lekarskie na następujących drukach: „**Informacja o Stanie Zdrowia**” lub „**Wniosek Lekarski**” (ważne do 3 miesięcy przed rozpoczęciem imprezy). Jeden z tych druków (może być kserokopia) uczestnik imprezy zobowiązany jest dostarczyć do BURW „Patrona” w **ciągu 14 dni** od daty podpisania umowy, **nie później jednak niż na 21 dni** przed rozpoczęciem turnusu.
- Rodzaj schorzenia Uczestnika turnusu rehabilitacyjnego korzystającego ze środków PFRON musi być zgodny ze schorzeniami leczonymi przez Ośrodek, do którego Uczestnik jest kierowany zgodnie z Umową-Zgłoszeniem (wg wpisu do rejestru Ośrodków typu OD).
- Uczestnik turnusu rehabilitacyjnego korzystający z dofinansowania PFRON zobowiązany jest do:
  - przekazania Powiatowemu Centrum Pomocy Rodzinie w terminie **7 dni po otrzymaniu powiadomienia o przyznaniu dofinansowania**, nie później jednak niż na **28 dni przed rozpoczęciem turnusu** „Informacji o wyborze turnusu”, która winna zawierać pełne dane Organizatora Turnusu, dane Ośrodka, termin turnusu oraz rodzaj turnusu (patrz umowa pkt.IV, VI),
  - niezwłocznego dostarczenia do BURW „Patrona” w terminie **7 dni po otrzymaniu powiadomienia o przyznaniu dofinansowania**, nie później jednak niż na **28 dni przed rozpoczęciem turnusu** potwierdzenia przyznania dofinansowania do turnusu ze środków PFRON wraz z niezbędnymi załącznikami. O dacie dostarczenia decyduje data wpływu dokumentów do BURW „Patrona”.
- Niewykonanie przez Uczestnika/klienta czynności wskazanych w **rozdz. IV, pkt.4.1,4.2,4.3,4.4 ust. a,b** skutkuje brakiem możliwości rozliczenia przyznanego Uczestnikowi dofinansowania ze środków PFRON przez BURW „Patrona”. W takim przypadku Uczestnik zobowiązany jest pokryć z własnych środków całkowity koszt imprezy.
- W czasie trwania imprezy uczestnik jest zobowiązany do stosowania się do regulaminu przebywania na terenie Ośrodków, w których organizowane są imprezy. BURW „Patrona” zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie realizacji imprezy, jeżeli jej uczestnik narusza w sposób rażący regulamin Ośrodka. Wszelkie wyniki z tego powodu koszty ponosi uczestnik lub jego ustawowy przedstawiciel - nie przysługują uczestnikowi z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowanie.
- Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub przez siebie wyrządzone oraz zobowiązuje się do pokrycia ich kosztów w sposób określony regulaminem Ośrodka. Za szkody wyrządzone przez niepełnoletnich uczestników imprezy odpowiedzialność materialną ponoszą ich ustawowi przedstawiciele.

### V. REZYGNACJA Z IMPREZY:

- Rezygnacja z udziału w imprezie następuje w momencie złożenia przez uczestnika rezygnacji w formie pisemnej.
- W każdym przypadku braku pisemnej rezygnacji, uczestnik lub jego ustawowy przedstawiciel jest zobowiązany do uiszczenia 100% ceny imprezy.
- W przypadku rezygnacji z przyczyn niezależnych od biura, z uwagi na poniesione koszty organizacji, BURW „Patrona” ma prawo obciążyć każdego zgłoszonego uczestnika imprezy kosztami rezygnacji w sposób następujący:
  - opłata manipulacyjna w wysokości 100,- zł/os.** - w każdym czasie i przypadku, oraz
  - 20% ceny imprezy przy rezygnacji powyżej 45 dni** przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
  - 40% ceny imprezy, przy rezygnacji pomiędzy 44 i 20 dniem** przed datą rozpoczęcia imprezy, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
  - 55% ceny imprezy, przy rezygnacji pomiędzy 19 i 07 dniem** przed datą rozpoczęcia imprezy, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
  - 100% ceny imprezy, poniżej 07 dnia** przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
- Opłatę manipulacyjną** wymienioną w pkt.5.3 ust.a) stosuje się również przy **każdorazowej zmianie umowy** dokonanej z przyczyn leżących po stronie uczestnika, przez którą rozumie się: zmianę terminu, miejsca imprezy, rezygnacji z imprezy.
- Koszty rezygnacji (pkt.5.3, ust.b) nie mają zastosowania w przypadku udokumentowanego (zaświadczenie od lekarza specjalisty lub zaświadczenie o hospitalizacji) pogorszenia stanu zdrowia uczestnika imprezy uniemożliwiającego mu wyjazd na turnus. Zastosowanie pkt.5.5 dotyczy wyłącznie osób, które w chwili zgłoszenia rezygnacji przyznane już mają dofinansowanie do imprezy ze środków PFRON.

### VI. REKLAMACJE

- Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy należy zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji stanowi kopia pisemnej reklamacji zgłoszonej Kierownikowi Ośrodka w trakcie trwania imprezy. Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
- Jeżeli z winy BURW „Patrona” lub jego kontrahentów nie zostaną zrealizowane określone oferty świadczenia, względnie ich jakość będzie odbiegać od określonych umową warunków, uczestnikowi służy, stosownie do postanowień KC, prawo do obniżenia ceny lub otrzymania ekwiwalentnego świadczenia zastępczego.
- Uczestnikowi nie przysługuje zwrot kosztów za niewykorzystane przez niego świadczenia. Nie przysługuje mu też zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn osobistych (przerwanie imprezy, skrócenie pobytu, nieszczeniwy wypadek itp.).
- Nie uważa się za wadę usługi (imprezy) niedociągnięć zawinionych przez uczestnika oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z BURW „Patrona”, a także wynikających z okoliczności, za które BURW „Patrona” nie odpowiada (np. decyzje państwowe, działanie siły wyższej, warunki atmosferyczne). Nie uważa się za wadę usługi usterek, o których uczestnik wiedział lub był poinformowany przed rozpoczęciem imprezy i zaakceptował je.
- Od zwracanych kwot z tytułu rezygnacji bądź uznanych reklamacji nie przysługują żadne odsetki.
- Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy BURW „Patrona” i klientem strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia - przez sąd rejonowy właściwy dla miejsca zamieszkania pozwanego lub sąd miejsca wykonania umowy.
- W sprawach nie uregulowanych niniejszymi warunkami stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

### VII. Podstawy prawne umowy, konsekwencje prawne wynikające z umowy, postanowienia końcowe.

- Nieważność którejkolwiek z postanowień niniejszych Warunków Uczestnictwa nie narusza ważności pozostałych postanowień.
- W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami Uczestnictwa strony są związane z umową.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie przepisy:
  - ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997r. (Dz.U. z 2004r., nr 223, poz. 2268 z późn. zmianami)
  - kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964r., Nr 16, poz. 93)
  - inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.