

/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./

## Art. I Zasady Ogólne

1.1. Zawarcie umowy pomiędzy Klientem i BURW „Patrona” (Organizator) następuje poprzez podpisanie przez Klienta „Umowy - Zgłoszenia” i odesłanie jej w ciągu 7 dni od dnia otrzymania umowy, na zasadach określonych niniejszymi warunkami lub jeśli „Umowa – Zgłoszenie” zawierana jest drogą elektroniczną jej zawarcie następuje poprzez jej zaakceptowanie polegające na kliknięciu przycisku „Akceptuję Umowę”. Umowa zostaje ostatecznie zawarta po spełnieniu warunku określonego w Art. II., ust.2.1. Zgłoszenie, program i niniejsze warunki stanowią integralne części umowy zawieranej z Klientem przez BURW „Patrona”.

1.2. Uczestnikiem imprezy/klientem jest podpisujący „Umowę-Zgłoszenie” oraz inne osoby zgłoszone przez niego. Umowę-Zgłoszenie za osobę niepełnoletnią podpisuje jej prawny opiekun.

1.3. Niedokonanie w ustalonym terminie wpłat należności za imprezę lub niedostarczenie do biura wymaganych dokumentów w podanym terminie może być przyczyną anulowania rezerwacji - na warunkach rezygnacji ze strony Uczestnika. W przypadku zmiany nazwiska, adresu zamieszkania, upływie ważności orzeczenia grupy inwalidzkiej (dotyczy turnusów rehabilitacyjnych przy udziale środków PFRON) Uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym biuro. BURW „Patrona” nie ponosi odpowiedzialności za niezależnienie odpowiednich formalności z braku tych informacji.

1.4. 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.

1.5. BURW „Patrona” nie wykonuje diagnostyki medycznej Klientów. Wszelkie informacje o charakterze medycznym udzielane przez pracowników BURW „Patrona” pochodzą z ogólnodostępnych źródeł o charakterze publicystycznym i informacyjnym i w związku z tym nie mogą być interpretowane jako zalecenie lekarskie lub terapeutyczne. W związku z tym Klient powinien być świadom swojego stanu zdrowia w porozumieniu z lekarzem prowadzącym i powinien informować lekarza w ośrodku/hotelu o wszelkich przebytych i podejrzewanych chorobach w celu prawidłowego doboru procedur medycznych w ośrodku. BURW „Patrona” nie odpowiada za możliwy rozwój procesów chorobotwórczych u Klienta tak podczas pobytu w ośrodku/hotelu jak i w przyszłości, a wynikający z nieprawidłowej decyzji Klienta o doborze ośrodka/hotelu do jego stanu zdrowia jak i z tytułu wad diagnostyki lekarskiej tak w miejscu zamieszkania Klienta jak i w ośrodku/hotelu.

## Art. II Warunki Płatności

### II. A. Rezerwacja w biurze lub drogą telefoniczną:

2.1. 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.

2.2. Miejscem wpłaty jest siedziba BURW „Patrona” lub ustalony rachunek bankowy.

2.3. Brak należnej Organizatorowi wpłaty w 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 Art. V).

### II. B. Rezerwacja Online:

2.4. Rezerwacja Online odbywa się zgodnie z Regulaminem Płatności Online, który jest integralną częścią niniejszych Warunków Uczestnictwa.

2.5. Płatność w Rezerwacji Online odbywa się za pośrednictwem firmy Partnera Płatności podanej w Regulaminie Płatności Online.

2.6. Dokonanie przez Użytkownika płatności na poczet wybranej Oferty uważa się za zawarcie Umowy z Organizatorem.

2.7. Rezygnacja z opłaconej Rezerwacji Online jest możliwa z zastrzeżeniem zapisów art V.B., ust.5.6., 5.7.

## Art. III Zmiana warunków Umowy

3.1. BURW „Patrona” zastrzega sobie prawo dokonywania następujących zmian:

3.2. Dokonania zmiany: warunków zakwaterowania, terminów zamówionych usług, środków transportu, tras przejazdu oraz cen usług w 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 wyłącznie,

3.3. Odwołania 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,

3.4. Odwołania imprezy w przypadku braku odpowiedniej liczby Uczestników w ilości min. 20 osób w terminie do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wyłącznie,

3.5. Odwołania i zmiany warunków umowy z przyczyn leżących po stronie BURW „Patrona” - w terminie do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wyłącznie.

3.6.. W przypadku zmiany warunków umowy wynikających z punktów: 3.2., 3.4. i 3.5. 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).

3.7.1. O wszelkich powyższych zmianach BURW „Patrona” niezwłocznie poinformuje Klienta w formie pisemnej (lub pocztą elektroniczną o ile kontakt z Biurem był w tej formie lub jeśli umowę zawarto na odległość przy podaniu przez Klienta adresu e-mail). Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu informacji w tym zakresie poinformować BURW Patrona pisemnie czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy.

3.7.2. W przypadku odmowy przez Klienta zamiany na usługę zastępczą, Klient ma obowiązek pisemnie (pocztą, pocztą elektroniczną - email) powiadomić BURW „Patrona” o swojej rezygnacji z proponowanej 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.

3.8. 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 umowy jest spowodowana zgłoszeniem się mniejszej liczby uczestników aniżeli liczba minimalna podana w punkcie 3.4. oraz działaniami lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

## Art. IV Obowiązki Uczestnika

4.1. Uczestnik imprezy zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty identyfikujące tożsamość (dowód osobisty), ważną umowę zakupu imprezy oraz dowód wpłaty należności za imprezę.

Dotyczy turnusów rehabilitacyjnych oraz pobytów wczasowych z pakietem rehabilitacyjnym

4.2.1. Przy turnusach rehabilitacyjnych z dofinansowaniem PFRON lub EFS Uczestnik imprezy zobowiązany jest zabrać ze sobą aktualne badania lekarskie na dwóch następujących drukach: „Informacja o Stanie Zdrowia”, „Wniosek Lekarski” (ważne do 3 miesięcy przed rozpoczęciem imprezy). Oba druki oraz aktualne „**Orzeczenie o Niepełnosprawności**” (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.**

4.2.2. Przy turnusach rehabilitacyjnych bez dofinansowania PFRON lub EFS bądź pobytach wczasowych z pakietem rehabilitacyjnym Uczestnik imprezy zobowiązany jest zabrać ze sobą aktualną opinię medyczną na druku „Informacja o Stanie Zdrowia” (ważną do 3 miesięcy przed rozpoczęciem imprezy). Druk „**Informacja o Stanie Zdrowia**” oraz „**Orzeczenie o Niepełnosprawności**”, jeśli takowe posiada (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 imprezy.**

4.3. Rodzaj schorzenia Uczestnika turnusu rehabilitacyjnego korzystającego ze środków PFRON musi być zgodny ze schorzeniami zawartymi we wpisie do rejestru ośrodków typu OD Ośrodka, w którym odbywać się będzie turnus rehabilitacyjny zgodnie z Umową-Zgłoszeniem.

4.4. Uczestnik turnusu rehabilitacyjnego korzystający z dofinansowania PFRON zobowiązany jest do:

4.4.1. 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.1.4.1, 1.4.2),

4.4.2. **niezwłocznie** 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”,

**4.4.3.** Uczestnik turnusu winien posiadać aktualne orzeczenie o niepełnosprawności z datą ważności włącznie do dnia zakończenia turnusu.

**4.5.1.** Niewykonanie przez Uczestnika/Klienta czynności wskazanych w **Art. IV, pkt. 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.** 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.

**4.5.2.** Niewykonanie przez Uczestnika/Klienta czynności wskazanych w **Art. IV, pkt. 4.2.1 lub 4.2.2.** może skutkować odmową wykonania jakichkolwiek czynności i zabiegów medycznych podczas imprezy. Odmowa nie uprawnia Uczestnika do roszczenia jakichkolwiek zwrotów lub potrąceń z poniesionych przez niego opłat.

**4.6.** 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.

**4.7.** 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 prawni opiekunowie.

## **Art V Rezygnacja z Imprezy**

### **V. A. Rezerwacja telefoniczna i osobista w biurze.**

**5.1.** Rezygnacja z udziału w imprezie następuje w momencie złożenia przez Uczestnika rezygnacji w formie pisemnej (decyduje data wpływu na adres BURW Patrona) lub w formie poczty elektronicznej e-mail, o ile wcześniej adres e-mail Uczestnika został potwierdzony w korespondencji z Biurem.

**5.2.** W każdym przypadku braku pisemnej formy rezygnacji, Uczestnik lub jego ustawowy przedstawiciel jest zobowiązany do uiszczenia 100% ceny imprezy.

**5.3.** 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:

**5.3.1. opłata manipulacyjna w wysokości 100,- zł/os.** - w każdym czasie i przypadku, oraz

**5.3.2.**

- **20% ceny imprezy przy rezygnacji do 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;

- **90% ceny imprezy, na 06 dni** przed datą rozpoczęcia imprezy i mniej, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty.

**5.4. Opłatę manipulacyjną** wymienioną w pkt.5.3.1.) 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.

**5.5** Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów biuro podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał.

**5.6.** Koszty rezygnacji (pkt.5.3.2) 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. 5.6. dotyczy wyłącznie osób, które w chwili zgłoszenia rezygnacji przyznane już mają dofinansowanie do imprezy ze środków PFRON lub EFS.

**5.7.** BURW Patrona informuje o opcjonalnej możliwości wykupienia w dowolnej agencji ubezpieczeniowej dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji. Przedmiotem ubezpieczenia, dostępnego za dodatkową opłatą, są koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Wysokość składki zależy od aktualnych taryf obowiązujących w określonej agencji ubezpieczeniowej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. BURW Patrona informuje, że ma podpisaną umowę z AXA TuR SA – pełna treść dotycząca ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy zawarta jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia AXA TuR SA (Rozdział II ust. H par.26-par.28) dostępnych na stronie [www.patrona.pl](http://www.patrona.pl) (Regulamin/ ubezpieczenia kosztów rezygnacji).

### **V. B. Rezerwacja online.**

**5.8.** Rezygnacja z udziału w imprezie następuje w momencie złożenia przez Uczestnika rezygnacji w formie pisemnej na adres Biura: **50-078 Wrocław, ul. Leszczyńskiego 4 lok 53** lub mailowej wyłącznie na formularzu email o adresie: [rezygnacja@patrona.pl](mailto:rezygnacja@patrona.pl)

**5.9.** W przypadku rezygnacji w poniższych terminach Uczestnik może ponieść następujące koszty:

- **20% ceny imprezy przy rezygnacji do 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;

- **90% ceny imprezy, na 06 dni** przed datą rozpoczęcia imprezy i mniej, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty.

## **Art. VI Reklamacje i zwroty**

**6.1.** BURW Patrona ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta zgodnie z art. 11b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

**6.2.** 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. Niezależnie od zawiadomienia o wadach imprezy Kierownika Ośrodka, Klient może złożyć organizatorowi reklamację. 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.

**6.3.** Jeżeli z winy BURW „Patrona” lub jego kontrahentów nie zostaną zrealizowane określone ofertą 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.

**6.4.** Zwrot uznanej w reklamacji lub rezygnacji kwoty następuje wyłącznie na rachunek bankowy lub przekazem pieniężnym na adres osoby wspomnianej w art. I, pkt.1.2. Wszelkie zmiany w mierze adresów i kont bankowych musi udokumentować osoba wspomniana w art. I, pkt.1.2.

**6.4.1.** Zwrot uznanej w reklamacji lub rezygnacji kwoty następuje w ciągu 14 dni od terminu uznania reklamacji lub rezygnacji.

**6.4.2.** Uczestnikowi nie przysługuje zniżka ani zwrot kosztów za niewykorzystane przez niego świadczenia. Nie przysługuje mu też zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn osobistych (przerwanie imprezy, skrócenie pobytu, nieszczęśliwy wypadek itp.).

**6.4.3.** Od zwracanych zgodnie z powyższymi terminami kwot z tytułu rezygnacji bądź uznanych reklamacji nie przysługują żadne odsetki.

**6.5.** 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 jednorazowych bądź działań trwających w czasie, np. remont, o których Uczestnik wiedział lub był poinformowany przed rozpoczęciem imprezy i zaakceptował je.

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

**7.1.** Nieważność któregośkolwiek z postanowień niniejszych Warunków Uczestnictwa nie narusza ważności pozostałych postanowień.

**7.2.** W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami Uczestnictwa strony są związane Umową.

**7.3.** Uczestnik i osoby, w których imieniu Uczestnik zawierał Umowę-Zgłoszenie z BURW Patrona ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie nieprawdziwe dane osobowe i istotne dla Umowy informacje, podane świadomie lub nieświadomie przez Uczestnika lub przez te osoby, o ile mogły mieć wpływ na warunki Umowy-Zgłoszenia.

**7.4.** W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie przepisy:

**a)** ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997r. (Dz.U. Z 2004r., nr 223, poz. 2268 z późn. zmianami)

**b)** kodeksu cywilnego (Dz. U. Z 1964r., Nr 16, poz. 93)

**c)** inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

**7.5.** Wszelkie spory mogące wynikać z związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy BURW „Patrona” i Uczestnikiem, strony będą starały się rozwiązać polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo sąd. Uczestnik może skorzystać z internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, pod adresem:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .