

1. Postanowienia ogólne

1.1. PETRUSS S.C., (adres do korespondencji ul. Piastowska 44B, 30-070 Kraków) wpisane jest do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/ 26 / 2009, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych, tzn. przedsiębiorcą organizującym imprezy i usługi turystyczne. Stosownie do postanowień art. 14 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r., poz. 187 z późn. zm.) PETRUSS S.C., ul. Piastowska 44B, 30-070, Kraków działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/26/2009 potwierdza posiadanie zabezpieczenia na wypadek swojej niewypłacalności w zakresie:

- pokrycia kosztów powrotu z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, obejmujących w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym także koszty poniesione przez klientów, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, wbrew obowiązki, nie zapewnia tego powrotu
- 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 została lub nie zostanie zrealizowana
- pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu
- w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr 03.513.383 wystawionej przez: AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa

1.1a. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 21-05-2017 do dnia 20.05.2018 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.

1.1b. Suma gwarancyjna wynosi: 123.639,60 PLN (tj.28 000 EUR)

1.1c. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków).

1.1d. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązki nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. 12/37-96-029 lub 028 e-mail: uslugitourystyczne@malopolska.mw.gov.pl albo z najbliższą placówką konsularną.

1.1e. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć:

- kopię umowy o świadczenie usług turystycznych,
- kopię dowodu wpłaty za imprezę turystyczną,
- oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego zobowiązań umownych o określonej wartości,

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

1.1f. W przypadku gdy umowa gwarancji ubezpieczeniowej okaże się niewystarczająca na pokrycie kosztów powrotu klientów do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu albo zwrotu wpłat lub części wpłat wniesionych za imprezę turystyczną, marszałek województwa lub wskazana przez niego jednostka występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11 o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

1.2. Prawa i obowiązki uczestnika imprezy turystycznej oraz biura są określone w UMOWIE-ZGŁOSZENIU uczestnika imprezy, która ma charakter indywidualny oraz wynikają z „Ogólnych Warunków Uczestnictwa”, wydanych na podstawie art. 384 § 1 k.c. i ustawy o usługach turystycznych.

1.3. Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa” oraz informacje zawarte w dziale „Ważne Informacje Ogólne” stanowią integralną część Umowy-Zgłoszenia o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez PETRUSS S.C., chyba że umowa stanowi inaczej

1.4. Przed dokonaniem rezerwacji prosimy o dokładne zapoznanie się z niniejszymi warunkami uczestnictwa i ubezpieczenia, które stanowią integralną część Umowy.

1.5. Przez Klienta rozumie się także osoby, na rzecz których umowa zawarta została przez osobę zgłaszającą ich uczestnictwo w imprezie.

1.6. Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymywania warunków umowy przez tych uczestników. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat.

1.7. Klient zgłaszający inne osoby bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy turystycznej za wszystkie osoby przez niego zgłoszone. Jest także odpowiedzialny za informowanie zgłoszonych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.

1.8. Zawarcie umowy na rzecz osoby niepełnoletniej wymaga zgody jej przedstawicieli ustawowych w formie pisemnej z podpisami notarialnie poświadczonymi. Osoby niepełnoletnie chcące podróżować bez opieki, muszą taką zgodę uzyskać od przedstawicieli ustawowych. Dokument ten potwierdza całkowitą odpowiedzialność przedstawicieli ustawowych za osobę niepełnoletnią na imprezie turystycznej Organizatora.

1.9. Zawierając powyższą umowę Klient deklaruje, że stan jego zdrowia pozwala mu na wzięcie udziału w imprezie turystycznej lub usłudze turystycznej będącej przedmiotem umowy.

1.10. Zawarcie Umowy pomiędzy Organizatorem, dalej zwanym PETRUSS S.C. (lub Agentem upoważnionym do sprzedaży imprez w oparciu o umowę agencyjną), a osobą zgłaszającą w imieniu swoim i pozostałych osób, zwanej dalej Uczestnikiem, następuje (jeżeli strony nie ustalił inaczej) po podpisaniu Umowy, wpłaceniu zaliczki w wysokości minimum 30% oraz pisemnym potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa przez PETRUSS S.C..

1.11. W przypadku wysłania zgłoszenia poprzez internetowy system rezerwacyjny lub faksem, brak wpłaty zaliczki lub całości do 48 godzin od momentu dokonania zgłoszenia, będzie rozumiany jako odstąpienie od podpisania umowy, bez żadnych konsekwencji dla obu stron. W przypadku płatności przelewem, konieczne jest przesłanie faksem kopii potwierdzenia przelewu oraz kontakt pisemny z PETRUSS S.C., celem potwierdzenia czy środki zostały

zaksięgowane na koncie.

1.12. W momencie zaksięgowania wpłaty zaliczki lub całości na koncie PETRUSS S.C., zostanie niezwłocznie wysłana na podany przez Uczestnika adres, podpisana umowa z unikalnym numerem rezerwacyjnym.

1.13. Uczestnik powinien sprawdzić czy wystawiona Umowa jest zgodna z ofertą, a dane i adres osób mających wziąć udział w imprezie podane są prawidłowo.

2 Warunki płatności

2.1. Przy podpisaniu umowy Uczestnik wpłaca na rzecz PETRUSS S.C. zaliczkę w wysokości nie mniejszej niż 30% ceny imprezy, pozostałą część należy wpłacić nie później niż 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na 30 i mniej dni od daty rozpoczęcia, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty całości ceny.

2.2. Cena imprezy jest wyrażona w PLN (przy kwotach podanych w obcej walucie wartość całkowita imprezy ustalona jest wg kursu sprzedaży (TABELA C NBP z dnia dopłaty lub wpłaty całkowitej) i obejmuje świadczenia wymienione w ofercie. Kalkulacji dokonano w oparciu o zakwaterowanie jednej osoby w pokoju 2-osobowym, chyba że zaznaczono inaczej. Ceny świadczeń dla Klienta są cenami umownymi i zawierają podatek od towarów i usług VAT. W przypadku niektórych promocji, ofert specjalnych warunki wpłaty mogą zostać zmienione.

2.3. Nie dokonanie w terminie wpłaty lub nie dostarczenie dokumentów lub brakujących informacji powoduje automatyczne wygaśnięcie umowy z winy Uczestnika na warunkach rezygnacji. PETRUSS S.C. w takim przypadku nie jest zobowiązana do zawiadomienia o tym fakcie Uczestnika.

2.4. Za datę wpłaty uważa się dzień wpływu i zaksięgowania przelewu na wskazanym na koncie PETRUSS S.C..

3. Zmiana ceny imprezy turystycznej

Zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych PETRUSS zastrzega sobie prawo dokonania zmiany ceny w oferowanych i poświadczonych w dokumentach imprez, o ile udokumentowane są one następującymi okolicznościami:: wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, ładunkowe lub przeladunkowe w portach morskich i lotniczych lub wzrost kursów walut. Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, nie później jednak niż na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy nie wliczając samego dnia wylotu.

3.1 W przypadku, jeśli po zawarciu umowy PETRUSS, z przyczyn od niej niezależnych, zmuszona jest zmienić istotne warunki Umowy z Klientem (zmiana standardu, terminu, itp.), jest zobligowana do natychmiastowego powiadomienia Klienta o tym fakcie. Tym samym Klient winien niezwłocznie poinformować PETRUSS, czy:

a) przyjmuje proponowaną zmianę,
b) czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń. Zmiana przewoźnika, godziny i miejsca odjazdu, kolejności zwiedzania w programie imprezy nie jest zmianą istotnych warunków umowy jednakże może stanowić podstawę do odstąpienia od umowy. W takim przypadku klient winien poinformować PETRUSS o swojej decyzji w formie pisemnej po wcześniejszym uzgodnieniu tego z PETRUSS nie później jednak niż 48 godzin od otrzymania informacji o przewidywanych zmianach. Brak stosownej informacji PETRUSS będzie traktować jako potwierdzenie przyjęcia do informacji

zaistniałych zmian i potwierdzenie uczestnictwa w imprezie.

3.2. Cena w zawartej umowie jest wiążąca, wprowadzenie promocji lub oferty last minute przed lub po zawarciu umowy z Klientem, nie daje podstawy do roszczenia zmniejszenia kosztów uczestnictwa.

4. Odwołanie imprezy turystycznej

4.1. PETRUSS zastrzega sobie prawo odwołania imprezy w każdym czasie w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa (m.in. decyzje władz państwowych i innych instytucji, wojna, klęska żywiołowa). Powodem odwołania imprezy może być również brak wymaganego minimum uczestników, z zastrzeżeniem, że nie później jak 10 dni przed jej rozpoczęciem, a w każdym czasie z przyczyn od PETRUSS niezależnych i niezawinionych. W takich wypadkach PETRUSS zobowiązuje się do przedstawienia oferty zastępczej lub też zwrotu określonej umową należności (bez odsetek).

4.2. PETRUSS zastrzega sobie prawo do anulacji autokarowego wyjazdu antenowego w przypadku braku wymaganego minimum 10 osób, do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku PETRUSS zobowiązuje się do zwrotu wniesionej opłaty za przejazd antenowy po Polsce.

4.3. PETRUSS zastrzega sobie prawo do anulacji autokarowego wyjazdu w przypadku imprez pobytowych przy braku wymaganego minimum osób określonych w ofercie. Okres przed rozpoczęciem imprezy, w którym dopuszczana jest anulacja wyjazdu określają postanowienia szczegółowe konkretnej oferty. W takim przypadku PETRUSS S.C. zobowiązuje się do zwrotu wniesionej opłaty za przejazd autokarem.

4.4. W każdym z wymienionych przypadków w pkt. 4. Klientowi nie przysługują dodatkowe roszczenia o naprawienie szkody.

5. Dokumenty podróży

5.1. Dokumenty podróży (voucher, numer rezerwacji samolotowej, numer polisy ubezpieczeniowej z telefonami alarmowymi) będą wysyłane elektronicznie, nie później niż na 6 dni przed datą wyjazdu (na wskazany w umowie adres e-mailowy – do wydruku), po zaksięgowaniu pełnej wpłaty oraz otrzymaniu podpisanej przez Uczestnika umowy.

5.2. W przypadku, gdyby zaistniała sytuacja wystawienia biletów lotniczych (promowych i innych) w formie tradycyjnej, dokumenty zostaną wysłane pocztą poleconą (kurierem) lub będą do odbioru na lotnisku (porcie itd.) pod adresem wskazanym na voucherze.

5.3. Jeżeli Uczestnik nie otrzyma dokumentów podróży najpóźniej do 5 dnia przed rozpoczęciem imprezy, należy niezwłocznie powiadomić pisemnie PETRUSS. Brak powiadomienia o ww. fakcie, będzie traktowane jako rezygnacja z wyjazdu z winy Uczestnika wg warunków „Rezygnacje i zwroty”.

5.4. Uczestnik ma obowiązek poinformować PETRUSS S.C. o pełnych danych osobowych oraz ewentualnych ich zmianach w takim terminie przed rozpoczęciem imprezy, aby możliwe było załatwienie koniecznych formalności.

6. Realizacja imprezy

6.1. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróży upoważniających do przekroczenia granicy RP i granic innych państw, przez które przejeżdża i do

których się udaje: nowy dowód osobisty do Państw Unii wraz ze Szwajcarią oraz paszport, ważną wizę w przypadku konieczności jej posiadania, ewentualnie wymagane zaświadczenie lekarskie, dokumenty podróży.

6.2. PETRUSS nie gwarantuje miejsca na imprezie w przypadku samowolnej zmiany przez uczestnika miejsca rozpoczęcia imprezy.

6.3. Sprawny przebieg imprezy zapewnią stosowanie się do zaleceń przedstawiciela PETRUSS, przestrzeganie punktualności, a podczas imprez grupowych informowanie pilota wycieczki o zamiarze oddalenia się od grupy.

6.4. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika następują zmiany w trakcie trwania imprezy, PETRUSS zobowiązana jest do zorganizowania świadczeń zastępczych. W przypadku braku takiej możliwości Uczestnikowi przysługuje zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń. Realizacja świadczeń zastępczych na tym samym lub wyższym poziomie gwarantowanym w ofercie/programie nie stanowi wady usługi.

6.5. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszelkich lokalnych opłat - o ile nie zapewniamy tego PETRUSS - podczas przejazdu oraz na miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, karty klubowe, końcowe sprzątnięcie itp.) wymienionych w ofercie - nie spełnienie tego obowiązku może skutkować odmową wykonania świadczeń.

6.6. W czasie trwania imprezy Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania regulaminów i przepisów celno-wizowych, dewizowych i innych obowiązujących w RP, krajach tranzytowych, kraju docelowym, miejscach pobytu, zwiedzanych obiektach, autokarze, samolocie oraz ponosi pełną odpowiedzialność materialną wobec PETRUSS za szkody powstałe z winy jego lub osób niepełnoletnich zgłoszonych przez niego i biorących udział w imprezie. Uczestnik zobowiązany jest do naprawy lub pokrycia związanych z tym kosztów.

7. Zakwaterowanie i pobyt

7.1. Międzynarodowa doba hotelowa zaczyna się o godzinie 15:00 i kończy o godzinie 10:00. W związku z powyższym pokoje hotelowe muszą zostać opuszczone wraz z bagażem do godz. 10:00, nawet jeżeli wyjazd odbywa się po tej godzinie. W przypadku obiektów posiadających inne regulacje dotyczące godzin kwatunku, klient zostanie poinformowany o tym fakcie na etapie przygotowania oferty i ma obowiązek respektowania przedstawionego zapisu

7.2. Liczba osób jest ograniczona do podanej na voucherze (dzieci powinny być liczone tak jak osoby dorosłe, chyba że w danym hotelu/apartamencie przewidziane są dostawki). Uczestnik powinien utrzymywać pokój/apartament w należytym stanie i dbać o zachowanie zasad dobrego sąsiedztwa.

7.3. PETRUSS w wyjątkowych przypadkach, zastrzega sobie prawo zmiany warunków zakwaterowania na takie same lub o wyższym standardzie. W takim przypadku ma zastosowanie zapis w paragrafie 3.1.a, 3.1.b.

7.4. W przypadku zakwaterowania w apartamentach Klient każdorazowo otrzymuje instrukcję dotyczącą godzin, miejsca oraz sposobu zakwaterowania wraz z warunkami płatności oraz obsługi depozytu gwarancyjnego za apartament.

8. Ograniczenie odpowiedzialności

8.1. PETRUSS nie bierze odpowiedzialności za niewykonanie lub nie należyte wykonanie umów spowodowane: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, siłą wyższą, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć.

8.2. Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez osoby trzecie nie pozostające w stosunku prawnym z PETRUSS, a także tych, za których z mocy prawa PETRUSS nie może odpowiadać.

8.3. Terminy „FREE SKI”, to zazwyczaj promocyjne otwarcie i zamknięcie sezonu zimowego z kartetem narciarskim w cenie imprezy. PETRUSS S.C. nie bierze odpowiedzialności za funkcjonowanie i otwarcie poszczególnych tras narciarskich i wyciągów, które podane są w opisie regionu, a związane są z decyzjami władz danej stacji narciarskiej (uzależnionych od warunków atmosferycznych np. wysokie temperatury, uniemożliwiające sztuczne naśnieżenie, czy brak naturalnych opadów śniegu lub działania innej siły wyższej.).

9. Ochrona danych osobowych

9.1. Podpisując umowę o świadczenie usług turystycznych z PETRUSS, Uczestnik wyraża zgodę w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (art. 23 pkt 1 ppkt 1 w związku z art. 7 pkt 5) na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych (i pozostałych osób na zgłoszeniu) niezbędne dla realizacji imprezy z PETRUSS.

9.2. PETRUSS wykorzystuje ww. dane wyłącznie w celu przesłania, materiałów informacyjnych i dokonywania rezerwacji. Dane te nie są nigdy udostępniane lub odsprzedawane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy podanie takich danych wynika z obowiązujących przepisów prawa.

10. Bagaż w autokarze i samolocie

10.1. Podróż autokarem: ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych każdy Uczestnik przejazdu ma prawo do bezpłatnego przewozu następującej ilości bagażu:

- podręcznego - jedna sztuka do 5 kg/osobę,
- głównego - jedna sztuka do 15 kg/osobę,
- jedna para nart lub deska snowboardowa i buty narciarskie, odpowiednio zabezpieczone do przewozu.

10.1.1. Ze względu na ograniczony dopuszczalny nacisk na osie autokaru, nie gwarantujemy zabrania bagażu przekraczającego powyższy limit.

10.2. Z przewozu wyłączone są rzeczy, których przewóz jest zabroniony, w szczególności rzeczy niebezpieczne, nie podlegające wywozowi lub wwozowi do danego kraju

10.3. Bagaż w samolocie ograniczony jest wewnętrznymi przepisami przewoźnika wykonującego usługę. Klient każdorazowo będzie poinformowany w formie pisemnej o dopuszczalnych limitach bagażu w przewozie lotniczym.

11. Ubezpieczenie w podróży

PETRUSS zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. 1997 nr 133 poz. 884) zawiera w cenie imprezy grupowej ubezpieczenie na podstawie generalnej polisy ubezpieczeniowej nr 17483 wystawionej przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna

51, 00-867. Tel Centrum Alarmowego 22.575.90.80 - "OWU KONTYNETY" od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) – € 2 000, kosztów leczenia (KL) - € 10 000, oraz utraty/uszkodzenia bagażu (BP) - € 200, obejmuje tylko i wyłącznie rzeczy osobiste, a nie dotyczy pieniędzy i kosztowności, sprzętu audio-video, fotograficznego itp.).

11.2. Zatwierdzenie rezerwacji o udział w imprezie jest równoznaczne z zapoznaniem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń (dostępne w biurach sprzedających imprezy i na stronie www.PETRUSS.pl) oraz zwolnieniem lekarzy z zachowania tajemnicy lekarskiej w zakresie związanym z realizacją ubezpieczenia.

11.3. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania uczestnictwa w imprezie. PETRUSS zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z zawarciem Umowy-Zgłoszenia, a najpóźniej do 24 godzin od zawarcia UMOWY - ZGŁOSZENIA. Wskazuje jednocześnie, iż możliwe jest wykupienie ubezpieczenia od innych związanych z podróżą ryzyk (np. koszty leczenia w następstwie chorób przewlekłych), OC przy uprawianiu sportów zimowych etc.

12. Rezygnacje i zwroty

12.1. Klient może w każdym czasie zrezygnować z imprezy turystycznej. W takim przypadku, niezależnie od powodu rezygnacji, Klient zobowiązany jest na podstawie art. 746 w zw. z art. 750 kc do zwrotu Organizatorowi: 1) wydatków, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia,

12.2. uiszczenia Organizatorowi części wynagrodzenia odpowiadającego jego dotychczasowym czynnościom. Organizator ma prawo dokonać potrącenia kosztów obliczonych w ww. sposób. Organizator podaje przy tym informacyjnie, iż ukształtowane historycznie średnie koszty tych potrąceń kształtują się w praktyce następująco, w zależności od terminu rezygnacji:

12.2.a. 120 zł – w przypadku, gdy Klient rezygnujący z udziału w imprezie wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie oraz na piśmie przeniesie na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z umowy-zgłoszenia. Opłata ta pokrywa koszty zmiany danych osobowych w systemach rezerwacyjnych oraz dokumentach podróży. Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej. Zmiana uczestnika imprezy turystycznej możliwa jest najpóźniej 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem imprezy.

12.2.b. nie mniej niż 120 zł/os. przy rezygnacji do 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy

12.2.c. 35% ceny imprezy przy rezygnacji między 44 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,

12.2.d. 40% ceny imprezy przy rezygnacji między 30 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,

12.2.e. 50% ceny imprezy przy rezygnacji między 21 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,

12.2.f. 75% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,

12.2.g. 90% ceny imprezy przy rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą

rozpoczęcia imprezy.

12.2.h. 100% ceny imprezy w dniu rozpoczęcia realizacji świadczeń.

12.3. Jeżeli jedna lub więcej osób razem uczestniczących w imprezie rezygnuje z imprezy turystycznej, pozostałe osoby zobowiązane są do

uiszczenia odpowiedniej dopłaty wynikającej z cennika, obowiązującego w momencie zawarcia umowy z tytułu faktycznej liczby osób zakwaterowanych w jednym pokoju lub apartamencie.

12.4. Zmiana terminu traktowana jest jako rezygnacja z imprezy i stosowane są ogólne zasady z punktu 11 „Rezygnacje i zwroty”.

12.5. Powyższe zmiany mogą nastąpić tylko w formie pisemnej po wcześniejszym uzgodnieniu z PETRUSS.

12.6. Jeżeli Klient rezygnuje z uczestnictwa w imprezie jednostronnie wypowiadając umowę i powołując się na zaistnienie siły wyższej, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej nie ogłosiło regionu docelowego w podróży Klienta jako zagrożonego dla zdrowia lub życia obywateli RP to PETRUSS zastosuje zasady pobrania kosztów rezygnacji określonych w pkt.11

12.7. Rekomendowane jest, aby Klient zawarł umowę ubezpieczenia o zwrot kosztów z tytułu rezygnacji z imprezy – dodatkowa opłata wynosi około 3% całkowitej wartości imprezy.

12.8. Osobnym postanowieniom dotyczącym rezygnacji i zwrotom podlegają produkty sprzedawane przez PETRUSS, a będące przedmiotem wykonania usługi przez organizatorów reprezentowanych przez PETRUSS tj:

- Orient-Express Hotels Ltd,
- HOTELS&PREFERENCE,
- Norwegian Cruise Line „NCL”,
- Adriatic,
- Bella Toscana Villas & Apartments,
- Immobiliare SOLANDRA

Przy rezerwacji miejsc w serwisach usługodawców wyżej wymienionych obowiązują regulaminy sprzedaży wyżej wymienionych dostarczane klientowi podczas dokonywania rezerwacji.

13. Reklamacje

13.1. Wszelkie reklamacje, należy zgłaszać pisemnie w trakcie imprezy turystycznej - pilotowi, rezydentowi, recepcji obiektu, kontrahentowi lub bezpośrednio do PETRUSS S.C. i otrzymać pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji. PETRUSS S.C. nie bierze odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody oraz nie odpowiada za szkody moralne.

13.2. W wypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy, Klient powinien ją złożyć w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej (listem poleconym dla celów dowodowych) Organizatorowi imprezy na adres korespondencyjny w Krakowie przy ul. Piastowskiej 44B, kod: 30-070. Reklamacja powinna być czytelna. W razie niemożności odczytania reklamacji Organizator wezwie Klienta do ponownego złożenia reklamacji w formie czytelnej. W takiej sytuacji bieg terminów reklamacyjnych ulega zawieszeniu. Organizator ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia (datą decydującą jest data otrzymania reklamacji w formie pisemnej przez Organizatora).

14. Postanowienia końcowe

14.1. Z chwilą opublikowania nowych ofert tracą ważność wcześniejsze, dotyczące tych samych miejsc docelowych, terminów i warunków.

14.2. Nieważność poszczególnych niniejszych

postanowień nie narusza ważności pozostałych postanowień.

14.3. W sprawach nie unormowanych niniejszą Umową ma zastosowanie Ustawa „O usługach turystycznych” z dnia 29.08.1997 oraz Kodeks Cywilny.

14.4. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

PETRUSS S.C.

Siedziba prawna: Kraków, 30-070,

ul. Piastowska 44”B”

tel. 12.3945546

fax. 12.6314139

@: info@petruss.pl

Nazwa handlowa: **PETRUSS**

www.PETRUSS.pl