

WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach organizowanych przez BP MATIMPEX TRAVEL

I. ZASADY OGÓLNE

1. Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu oraz na stronie internetowej jest Biuro Podróży Matimpex Travel Janusz Śmigielski z siedzibą w Poznaniu, ul. Półwiejska 17/19. Biuro jest wpisane do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ufatwiających nabywanie usług turystycznych pod nr 0026k, posiada stosowną Gwarancję ubezpieczeniową oraz odprowadza obowiązkowe składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Biuro zawarło z firmą ubezpieczeniową gwarancję ubezpieczeniową odpowiedzialności cywilnej Organizatora Turystyki na wypadek konieczności zapewnienia powrotu Podróżnych do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez Podróżnych na imprezy turystycznej (aktualna kopia takiego dokumentu znajduje się na naszej stronie www.matimpex.pl). Prawa i obowiązki Podróżnych określają Warunki Uczestnictwa wydane w oparciu o art. 384 (1) KC oraz ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Zawarcie umowy zgłoszenia oznacza zgodę na treść zawartą w poniższych warunkach.
2. Niniejsze warunki, standardowy formularz informacyjny oraz program imprezy, prezentowany na naszej stronie internetowej i w systemie MerlinX oraz cena oferty stanowią integralną część Umowy. Katalog ma charakter informacyjny.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. a. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej. Zawarcie umowy następuje poprzez zapoznanie się z programem imprezy (zawartym na stronie www.lub w systemie MerlinX), podpisanie umowy zgłoszenia przez Podróżnego i Biuro Podróży (Organizatora) lub jego Agenta, wpłacenie części/całości ceny imprezy, zgodnie z punktem III.1. oraz opłacenie składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości określonej przez obowiązujące przepisy prawa i podanej na umowie zgłoszenia. W przypadku dokonania rezerwacji przez stronę internetową lub też telefonicznie u Organizatora – zgłaszający przez dokonanie wpłaty (całości lub zaliczki) ceny imprezy turystycznej oraz kwoty składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie (dokonanie wpłaty jest jednoznaczne z podpisaniem umowy/zaakceptowaniem warunków uczestnictwa oraz danych podanych na umowie). W chwili zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator lub Agent udostępni podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Za trwałe nośnik rozumieć należy materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennionej postaci. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
2. b. Zawarcie umowy dot. zakupu pakietu turystycznego. Zawarcie umowy następuje poprzez podpisanie umowy zgłoszenia przez Podróżnego i Organizatora lub jego Agenta, wpłacenie części/całości ceny imprezy, zgodnie z punktem III.1. oraz zapłacenie składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości określonej przez obowiązujące przepisy prawa i podanej na umowie zgłoszenia. W przypadku dokonania rezerwacji przez stronę internetową lub też telefonicznie u Organizatora – zgłaszający przez dokonanie wpłaty (całości lub zaliczki) ceny imprezy turystycznej oraz kwoty składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie (dokonanie wpłaty jest jednoznaczne z podpisaniem umowy/zaakceptowaniem danych podanych na umowie). W chwili zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator lub Agent udostępni podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Za trwałe nośnik rozumieć należy materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów,

jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennionej postaci. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

Cała oferta pakietowa dostępna jest na potwierdzenie i zależna jest od dostępności przelotów i wybranego hotelu w kalkulowanej cenie. Dostępność oferty zostanie potwierdzona przez Organizatora w przeciągu 2 dni roboczych. W przypadku, gdy Organizator nie potwierdzi rezerwacji lub przekroczy termin potwierdzenia, Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy i zwrotu wpłaty, albo prawo do wyboru propozycji alternatywnej.

Dokumenty podróży zostaną wysłane wcześniej drogą mailową, a Podróżni lecą sami, na podstawie kart pokładowych lub biletów. Na tydzień przed wylotem zostanie wysłane potwierdzenie ze wszystkimi informacjami dotyczącymi przekazania dokumentów oraz planowanego wyjazdu.

2. Osoba dokonująca rezerwacji – Podróżny czyni to także w imieniu wszystkich osób (Podróżnych) zgłoszonych w rezerwacji. Podróżny podpisując umowę bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy wraz z opłatą składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny za wszystkie wymienione osoby (Podróżnych) oraz poinformowanie tychże osób o wszystkich szczegółach imprezy i warunkach uczestnictwa. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby niepełnoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych, poświadczonej notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekunów prawnych).
3. Za Podróżnego uważa się również każdego, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy. Podróżni zobowiązani są do posiadania dokumentów podróży: ważnego paszportu (do krajów spoza Unii Europejskiej) oraz paszportu lub dowodu osobistego (do krajów należących do Unii Europejskiej), ewentualnie wizy turystycznej oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych. Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży (paszportu lub dowodu osobistego) dotyczy również dzieci, bez względu na ich wiek. Informacja ta dotyczy obywateli Polski, pozostałe osoby prosimy o kontakt z biurem.
4. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów oraz rodzaj danych niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe dostarczenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z winy Podróżnego pkt. IX.
5. Datą zawarcia umowy jest data podpisania jej przez obie strony lub data wpłaty zaliczki lub całości wpłaty zgodnie z umową.

III. CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

Cena imprezy podana w katalogu i na stronach są cenami umownymi i są podane w PLN. Ceny imprez nie obejmują kwot składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

1. Wpłaty

a. I rata w wysokości podanej na umowie zgłoszeniu
b. II rata pozostała należność za imprezę określona w umowie, winna być wpłaconą przez Podróżnego w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny zobowiązany jest do zapłacenia całej należności.

2. Brak zapłaty ceny lub kwoty składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w terminach wskazanych powyżej w pkt. III.1. niniejszych Warunków jest jednoznaczny z rezygnacją Podróżnego z imprezy z winy Podróżnego.

3. Koszty dodatkowe związane z uczestnictwem w imprezie Podróżny ponosi na miejscu. Kwota wyrażona w walucie obcej może ulec niewielkim zmianom w przypadku podwyżek cen lokalnych (dotyczy cen biletów wstępu, komunikacji miejskiej, wycieczek fakultatywnych itp.).

4. Ostatnią kwotę przeznaczoną na koszty dodatkowe Organizator potwierdzi w „potwierdzeniu dodatkowym” przesyłanym na tydzień przed wylotem.

5. Koszty dodatkowe nie podlegają Gwarancji Niezmienności Ceny, a ich ewentualna zmiana nie upoważnia

Podróżnego do bezkosztowej rezygnacji z wykupionej wycieczki.

IV. UBEZPIECZENIA

1. Organizator oświadcza, że zgodnie z przepisami zawarł z firmą ubezpieczeniową stosowne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej Organizatora na wypadek niewypłacalności z Signal Iduna Polskie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., z siedzibą w Warszawie, ul. Przykoppowa 31, 01-208 Warszawa (aktualna kopia takiego dokumentu znajduje się na naszej stronie www.matimpex.pl).

2. Organizator na podstawie zawartej z Signal Iduna Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 200302 z dn. 30.12.2011 r. zawiera na rzecz Podróżnych uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych ubezpieczenia zgodnie z przepisami. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie.

Wszyscy Podróżni imprez organizowanych przez Organizatora są ubezpieczeni od kosztów leczenia KL z uwzględnieniem ryzyka następstw chorób przewlekłych i nowotworowych przy wyjazdach do krajów europejskich i basenu M. Śródziemnego do kwoty gwarancyjnej 15.000 €, pozostałe kraje do 40.000 €; od następstw nieszczęśliwych wypadków NNV do kwoty 15.000 zł oraz bagażu do kwoty 1.000 zł dla krajów europejskich i basenu M. Śródziemnego, pozostałe do 2.000 zł na osobę.

Koszt obowiązkowego podstawowego ubezpieczenia KL, NNV oraz bagażu wliczony jest w cenę imprezy. Kwoty gwarancyjne są uzależnione od wybranego kierunku i każdorazowo są wskazane na umowie.

Organizator zaleca wykupienie dodatkowo ubezpieczenia od kosztów rezygnacji KR z imprezy turystycznej i/lub wykupienie dodatkowych pakietów ubezpieczenia Kosztów Leczenia zwiększających kwoty gwarancyjne. Podróżny ma prawo i obowiązek zapoznać się z warunkami ubezpieczenia przed wyjazdem. Szczegółowe informacje i warunki ubezpieczenia są dostępne w biurach podróży oraz na stronie internetowej Organizatora.

Zawierając niniejszą umowę, Podróżny deklaruje, że stan jego zdrowia pozwala mu na korzystanie ze świadczeń lub programu imprezy będących przedmiotem umowy z Organizatorem. Przy wyborze imprezy do krajów leżących w innych strefach klimatycznych Organizator udziela informacji o panujących tam warunkach, konieczności ewentualnych szczepień oraz przeciwwskazaniach lekarskich.

V. OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.

2. Podróżny ma obowiązek do przestrzegania wszelkich paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wyjeżdża. Wszelkie koszty powstałe w wyniku niedotrzymania tych przepisów obciążają Podróżnego.

3. Organizator obowiązany jest do udzielenia pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, jak też udzieleniu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała w wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

VI. OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Podróżny zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora, koniecznym dla realizacji programu imprezy, respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu oraz bezwzględnie przestrzegać miejsca i godzin zbiórek.

2. Na Podróżnego zostaje nałożony obowiązek do przestrzegania wszelkich przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. przeciwpożarowych, lotniczych, policyjnych, itp.), oraz do wykonania poleceń i instrukcji załogi statku powietrznego.

- Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody dokonane na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Podróżny ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy nadzorcze nad osobami, za które odpowiada na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego.
- Umowa-zgłoszenie musi zostać zawarta na dane osobowe Podróżnego znajdujące się w dokumencie, którym będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport). Podróżny jest bezwzględnie zobowiązany przy zawarciu umowy podać dane osobowe, które będą aktualne w chwili rozpoczęcia podróży. W przypadku zmiany danych osobowych po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o tym fakcie. Organizator zastrzega sobie prawo do obciążenia Podróżnego kosztami odpowiadającymi rzeczywistym kosztom dokonania zmiany, przy czym Organizator ma obowiązek wykazać Podróżnemu wysokość tych kosztów.

VII. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

- Organizator jest uprawniony do dokonania, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jednostronnej, niezaczej zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej. Organizator zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Podróżnego o zmianie, poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail lub adres miejsca zamieszkania Podróżnego wskazany w umowie o udział w imprezie turystycznej.

VIII. ODWOŁANIE IMPREZY

- Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z powodu braku wymaganego minimum Podróżnych. Może to jednak nastąpić nie później niż na:
 - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
 - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.
 Wymagane minimum w przypadku imprez to 20 osób. W takiej sytuacji organizator dokona pełnego zwrotu podróznemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.
- Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych przez podróżnego, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- W razie odwołania imprezy przez Organizatora z przyczyn wymienionych w pkt. VIII.1. i 2., Organizator zwróci Podróżnemu całość wpłaconej kwoty, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

IX. ZWROT KOSZTÓW, REZYGNACJA

- Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem zgodnie z pkt. IX.4.
- Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez poniesienia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłączenia zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
- Rezygnacja z udziału w imprezie wymaga pisemnego oświadczenia, złożonego u Organizatora. Za datę rezygnacji przyjmuje się datę otrzymania rezygnacji przez Organizatora. Oświadczenie o rezygnacji wysłane drogą mailową lub faxem wymaga potwierdzenia przez Organizatora otrzymania pisma. Podróżni mogą ubezpieczyć się z tytułu rezygnacji z imprezy (podstawowy koszt ubezpieczenia 3% wartości imprezy). Warunki ubezpieczenia dostępne są w biurach podróży i na stronach www.
- Jeżeli Podróżny rezygnuje z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie lub zmieni dane podane w umowie zgłoszeniu, potrącana będzie kwota odpowiadająca faktycznie poniesionym przez Organizatora kosztom. Organizator nie będzie dokonywać potrąceń, jeśli w miejsce osoby rezygnującej Podróżny przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym Organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem. Organizator w tym przypadku zastrzega

sobie prawo do pobrania kosztów odpowiadających rzeczywistym kosztom zamiany Podróżnego - w szczególności dotyczy to konieczności dokonania zmiany nazwiska pasażera na bilecie lotniczym. Informacja o zamianie Podróżnego nie może nastąpić później niż na 2 dni robocze przed datą rozpoczęcia imprezy.

- Koszt rezygnacji może przekraczać wpłaconą zaliczkę. W takiej sytuacji Podróżny musi dopłacić różnicę pomiędzy wpłaconą kwotą a kosztami rezygnacji. Wszelkie zwroty Organizator dokonuje na konto bankowe Podróżnego, z którego środki zostały przekazane lub osobie która dokonała wpłaty gotówkowej, chyba, że osoba dokonująca wpłaty wskaże inne rozwiązanie.
- Organizator informuje, że Podróżny może wykupić dodatkowo ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (KR). Proponujemy ubezpieczenie KR w wersji podstawowej (w wysokości 3% wartości imprezy), lub ubezpieczenie rozszerzone o następstwa chorób przewlekłych (6% wartości imprezy). Prosimy aby pamiętać, że ubezpieczenie KR działa jedynie w określonych przypadkach np. nagłego zachorowania Podróżnego lub bliskiej mu osoby, nie działa jednak w przypadkach takich jak cofnięcie urlopu przez pracodawcę. Dopłaty z tytułu rozszerzonego ubezpieczenia można dokonać jedynie momencie płatności zaliczki.
- Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie ogółu praw i obowiązków wynikających z umowy o udział w imprezie turystycznej jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomił go o tym na trwałym nośniku w terminie umożliwiający dopełnienie przez Organizatora obowiązków przewidzianych prawem polskim lub prawem krajów tranzytowych lub prawem kraju docelowego, związanych z osobą Klienta lub osoby przejmującej jego uprawnienia. Organizator obciąża podróżnego dodatkowymi, zasadnymi kosztami wynikającymi z przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy o udział w imprezie turystycznej na inną osobę. Za nieuiszczonej części ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego imprezy turystycznej, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia i obowiązki odpowiadają solidarnie.
- Jeżeli jedna lub więcej osób razem uczestniczących w imprezie rezygnuje z imprezy turystycznej objętej tą samą umową, pozostałe osoby, na rzecz których umowa ta została zawarta, o ile również nie rezygnują z imprezy turystycznej, 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.
- Możliwość dokonania zmiany miejsca wylotu, terminu imprezy lub hotelu na życzenie Podróżnego zależy w każdym przypadku od dostępności ofert. W przypadku, gdy zmiana taka następuje poprzez rezygnację z pierwotnej imprezy turystycznej objętej umową zgłoszeniem przy jednoczesnym dokonaniu rezerwacji nowej imprezy turystycznej, Podróżny decydujący się na taką zmianę zobowiązany będzie do pokrycia kosztów związanych z jej dokonaniem obliczonych przy zastosowaniu zasad odnoszących się do opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. W pozostałych przypadkach koszt zmiany imprezy turystycznej na życzenie Podróżnego zostanie uzgodniony z Podróżnym indywidualnie przed jej dokonaniem. W przypadku dokonania zmiany, wpłacone przez Podróżnego na poczet pierwotnej imprezy kwoty pomniejszone o ewentualne koszty związane z taką zmianą zostaną w takim przypadku zaliczone na poczet ceny nowej imprezy turystycznej. Ewentualna nadwyżka po stronie Organizatora zostanie zwrócona Podróżnemu w terminie 21 dni od daty dokonania zmiany. W przypadku konieczności dokonania dopłaty przez Podróżnego dla skuteczności zmiany konieczne jest dokonanie wpłaty w terminie uzgodnionym przez Organizatora indywidualnie z Podróżnym.
- W przypadku niemożliwości dokonania zmiany miejsca wylotu, terminu imprezy lub hotelu wynikającej z braku dostępności ofert, Podróżnego oraz Organizatora wiąże pierwotna umowa, chyba że Podróżny złoży oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej.

X. BAGAŻ

- W przypadku imprez lotniczych cena wycieczki zawiera bagaż podręczny, którego wymiary i waga zależą od przewoźnika operującego na wybranej trasie. Istnieje możliwość dokupienia bagażu rejestrowanego. Opłaty za bagaż główny są zależne od terminu przelotu i są ustalane przez przewoźników. Prosimy o wybór bagażu w momencie dokonywania rezerwacji, gdyż w przypadku wykupienia bagażu w późniejszym ter-

minie, jego cena może być wyższa (według stawki przewoźnika). Ze względów organizacyjnych prosimy o ostateczny wybór opcji bagażu najpóźniej na 4 dni robocze przed planowanym terminem wycieczki – po tym terminie dodanie bagażu może nie być możliwe. Przekroczenie wagi i wymiarów dotyczących bagażu wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych opłat według taryfy przewoźnika. Za każdy nadbagaż należy uiścić dodatkową opłatę na lotnisku wg taryf obowiązujących u danego przewoźnika – zwykle ok. 15 - 20 € za 1 kg nadbagażu lub 15 - 30 \$ za sztukę. Dokładne informacje dotyczące bagażu dostępne są na stronie internetowej Organizatora.

- Za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu w trakcie lotu odpowiedzialność ponosi przewoźnik lotniczy. W takim przypadku należy niezwłocznie powiadomić o fakcie zniszczenia lub zagubienia bagażu odpowiednich pracowników lotniska oraz wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Nie należy pakować do bagażu znajdujące go się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podrózne, pieniądze oraz inne kosztowności. Bagaż każdego Podróżnego jest ubezpieczony w firmie Signal Iduna do kwoty 1.000 zł / 2.000 zł. Kwoty gwarancyjne są uzależnione od wybranego kierunku i każdorazowo są wskazane na umowie.
- Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniu Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargi do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).

XI. REKLAMACJE-NIEZGODNOŚCI

- Podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.
- Roszczenia podróżnego przedawniają się z upływem 3 lat.
- Przedstawiciel Organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
- Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji warszawskiej z 1929 z późn. zm. i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Podróżny ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Flisa 2, 02-247 Warszawa).
- Podróżny może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów z Organizatorem, określonych w Ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, takich jak mediacje i arbitraż, o których mowa w w/w Ustawie. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w odniesieniu do Organizatora jest Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Poznaniu. Podróżny, który zawarł z Organizatorem umowę o udział w imprezie turystycznej za pośrednictwem strony internetowej Organizatora może skorzystać również z platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (tzw. platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany Rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich, Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

Niniejsze Warunki obowiązują od 07 stycznia 2019 r.

Administratorem danych jest Biuro Podróży Matimpex Travel Janusz Śmigiełski, z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Półwiejskiej 17/19. Klauzula RODO dostępna jest na stronie www.matimpex.pl