



## REGULAMIN USŁUG TURYSTYCZNYCH ŚWADCZONYCH PRZEZ AT ALMARCAMP NA RZECZ KLIENTA

### OKREŚLENIA:

**IMPREZA TURYSTYCZNA** – co najmniej dwie usługi turystyczne, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług turystycznych, tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, będąca przedmiotem Umowy. Impreza Turystyczna – połączenie co najmniej dwóch różnych usług turystycznych, w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej Ustawa), na potrzeby tej samej podróży lub wakacji. Treść Ustawy dostępna jest na stronie [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

**REGULAMIN** – niniejszy regulamin świadczenia usług turystycznych.

**KLIENT** – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z ALMARCAMP umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

Klient – konsument, który zamierza zawrzeć lub zawarł z PP umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby a także konsument, na którego przeniesiono prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową.

**AT ALMARCAMP** – Agencja Turystyczna Almarcamp - przedsiębiorstwo będące organizatorem turystyki, wpisane jest do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego pod numerem 218/44/02/2004, NIP 894-136-83-28 z siedzibą we Wrocławiu 52-234, ul. Klasztorna 54/13.

**MINIMALNA LICZBA UCZESTNIKÓW** – minimalna liczba uczestników warunkująca odbycie się Imprezy Turystycznej to, co najmniej 30 Uczestników.

**UMOWA** – umowa o świadczenie usług turystycznych zawierana pomiędzy Klientem i ALMARCAMP, w której ALMARCAMP zobowiązuje się do zorganizowania Imprezy Turystycznej dla Klienta, na Umowę składa się umowa/zgłoszenie, Regulamin, program Imprezy Turystycznej oraz ogólne warunki Ubezpieczenia. Umowa – umowa o świadczenie usług turystycznych, której Regulamin jest integralną częścią, zawierana pomiędzy Klientem i PP, w której PP zobowiązuje się do zorganizowania Imprezy Turystycznej dla osoby lub osób wskazanych w Umowie.

**UCZESTNIK** – osoba biorąca udział w Imprezie Turystycznej, Uczestnikiem może być zarówno Klient, jak i osoba na rzecz, której Klient zawarł Umowę.

## **PŁATNOŚCI I UMOWA**

Płatności za udział w imprezach turystycznych organizowanych przez AT AlmarCamp wnoszone są na konto:

**ALMARCAMP Mariusz Jagielski mBank nr 04 1140 2004 0000 3602 4707 3062**

Zawarcie umowy

1. Po zawarciu Umowy Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości minimum 30% ustalonej w Umowie ceny Imprezy Turystycznej. Lub w wysokości wskazanej przez AT Almarcamp. Wpłata zaliczki powinna nastąpić nie później niż w terminie wskazanym w Umowie. Umowę każdy Klient podpisuje osobiście, a za osobę niepełnoletnią jego prawny opiekun. Zamówienia zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione. Klient ma obowiązek zapłaty pozostałej części umówionej ceny nie później niż w terminie wskazanym w Umowie.

2. Datą zawarcia Umowy jest data otrzymania przez AT Almarcamp Umowy podpisanej przez Klienta lub data wpłaty przez Klienta zaliczki, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

3. W przypadku niedokonania przez Klienta, w ustalonym terminie, wpłaty zaliczki lub pozostałej części ceny wynikającej z Umowy, AT Almarcamp uprawnione jest do odstąpienia od umowy z winy Klienta. Z prawa do odstąpienia od Umowy AT Almarcamp może skorzystać nie później niż do dnia rozpoczęcia Imprezy Turystycznej.

4. Przed zawarciem Umowy AT Almarcamp poinformuje Klienta o niezbędnych dokumentach oraz o terminie ich okazania lub dostarczenia do AT Almarcamp. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie uprawnia AT Almarcamp do odstąpienia od Umowy z winy Klienta. Z prawa do odstąpienia od Umowy AT Almarcamp może skorzystać nie później niż do dnia rozpoczęcia Imprezy Turystycznej.

5. Klient zobowiązany jest do dostarczenia, nie później niż na 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej lub w terminie wskazanym przez AT Almarcamp, prawidłowo wypełnionej i podpisanej karty uczestnika dla każdego z Uczestników oraz innych załączników stanowiących część umowy. W przypadku zawarcia Umowy później niż na 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej, karta uczestnika powinna zostać dostarczona do AT Almarcamp niezwłocznie. Wzór karty uczestnika dostarczany jest Klientowi przez AT Almarcamp. Niedopełnienie obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym lub drugim uprawnia AT Almarcamp do odstąpienia od

Umowy z winy Klienta. Z prawa do odstąpienia AT Almarcamp może skorzystać nie później niż do dnia rozpoczęcia Imprezy Turystycznej.

6. Klient ma obowiązek poinformowania AT Almarcamp o zmianie nazwiska, adresu i paszportu Uczestnika. Informacje te przekazane muszą być do AT Almarcamp w takim terminie do dnia rozpoczęcia Imprezy Turystycznej, by możliwe było załatwienie niezbędnych formalności dla uczestnictwa w Imprezie Turystycznej.

7. AT Almarcamp zastrzega sobie możliwość zmiany ustalonej w Umowie ceny w przypadku udokumentowanego wpływu na zmianę ceny jednej z następujących okoliczności:

- 1) nie mniejszego niż 25% wzrostu kosztów transportu,
- 2) nie mniejszego niż 10% wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe, przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- 3) nie mniejszego niż 10% wzrostu cen walut.

8. Nowa cena zostanie skalkulowana poprzez korektę składowej ceny, która uległa zmianie opisanej w pkt. 7 przy zachowaniu proporcji, jaką w. w. składowa stanowi w cenie imprezy turystycznej.

9. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy Turystycznej cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona.

10. W przypadku zmiany ceny stosownie do powyższych zasad, Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, w takim przypadku AT Almarcamp zobowiązuje się dokonać niezwłocznego zwrotu wpłaconych przez Klienta kwot na poczet realizacji Umowy. Po uzyskaniu informacji o zmianie ceny Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania PP czy korzysta z prawa do odstąpienia od Umowy czy przyjmuje proponowaną zmianę ceny.

12. W przypadku zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż Minimalna Liczba Uczestników AT Almarcamp uprawnione jest do odwołania Imprezy Turystycznej.

13. PP może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy Turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie Turystycznej, jest mniejsza niż Minimalna Liczba Uczestników, a AT Almarcamp powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na:

1. 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
  2. 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
  3. 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
- 2) AT Almarcamp nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i

nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej.

14. Klient może - bez zgody AT Almarcamp - przenieść na osobę spełniającą przewidziane w Umowie warunki udziału w Imprezie Turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w zd. 1 jest skuteczne wobec AT Almarcamp, jeżeli Klient zawiadomi o tym AT Almarcamp na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Za przeniesienie uprawnień przysługujących z tytułu umowy pobierana jest opłata manipulacyjna w kwocie 50 zł.

15. Każdy z Uczestników zobowiązany jest do posiadania ubezpieczenia zdrowotnego zapewniającego możliwość leczenia w ramach świadczeń zapewnianych przez Narodowy Fundusz Zdrowia w Polsce. Klient oświadcza, iż jego (lub Uczestnika) stan zdrowia umożliwia mu udział w Imprezie Turystycznej.

16. W przypadku, gdy po przedstawieniu informacji o stanie zdrowia Uczestnika AT Almarcamp ustali, że nie jest w stanie zapewnić należytej opieki medycznej Uczestnikowi w trakcie Imprezy Turystycznej, AT Almarcamp uprawnione jest do odstąpienia od Umowy. Z prawa tego AT Almarcamp może skorzystać w terminie 14 dni od dnia uzyskania informacji o stanie zdrowia Uczestnika. W przypadku, gdyby po przybyciu Uczestnika na Imprezę Turystyczną okazało się, że stan zdrowia Uczestnika uniemożliwia mu wzięcie udziału w Imprezie Turystycznej, pomimo złożenia przez Klienta oświadczenia o braku przeciwwskazań zdrowotnych do udziału Uczestnika w Imprezie Turystycznej, AT Almarcamp uprawnione jest do odstąpienia od Umowy. Jeżeli Uczestnik jest osobą niepełnoletnią, AT Almarcamp niezwłocznie zawiadomi jej opiekuna prawnego o braku możliwości udziału tego Uczestnika w Imprezie Turystycznej ze względu na stan zdrowia, o odstąpieniu od Umowy oraz konieczności niezwłocznego odebrania Uczestnika z Imprezy Turystycznej.

17. Umowa pomiędzy Klientem, a AT Almarcamp może zostać zawarta w ten sposób, iż po zgłoszeniu przez Klienta chęci zawarcia Umowy, PP prześle Klientowi (pocztą lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) Umowę, celem jej podpisania przez Klienta.

18. W przypadku, o którym mowa w punkcie powyżej, Klient zobowiązany jest do odesłania do AT AlmarCamp jednego podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy nie później niż na 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy Turystycznej. Jeżeli Klient otrzyma egzemplarze Umowy do podpisania później niż na 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy Turystycznej, podpisane egzemplarze powinien odesłać niezwłocznie.

19. W związku z treścią art. 38 pkt 12) ustawy o prawach konsumenta w odniesieniu do Umowy, konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w art. 27 w/w ustawy.

## II. Rezygnacja z imprezy

1. Klient uprawniony jest do rezygnacji z udziału w Imprezie Turystycznej, przed jej rozpoczęciem, poprzez złożenie, w formie pisemnej, oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Za datę odstąpienia od Umowy przyjmuje się dzień wpływu oświadczenia o odstąpieniu do AT Almarcamp.

2. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, Klient zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz AT Almarcamp opłaty za odstąpienie od umowy w następującej wysokości:

1) 100 zł w przypadku odstąpienia od umowy w terminie do 50 dni przed terminem rozpoczęcia Imprezy Turystycznej

2) kwotę odpowiadającą 10% ustalonej w Umowie ceny, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie od 49 do 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,

3) kwotę odpowiadającą 30% ustalonej w Umowie ceny, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie od 29 do 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,

4) kwotę odpowiadającą 60% ustalonej w Umowie ceny, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie od 20 do 15 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,

5) kwotę odpowiadającą 80% ustalonej w Umowie ceny, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie od 14 do 6 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,

6) kwotę odpowiadającą 95% ustalonej w Umowie ceny, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie od 5 dni i krócej przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,

3. Koszty odstąpienia od Umowy, o których mowa w pkt II ust. 2, są naliczane także w przypadku braku możliwości realizacji Umowy przez AT Almarcamp z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym w szczególności z powodu:

1) odmowy wydania Uczestnikowi paszportu lub wizy,

2) braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy przez Uczestnika,

3) niedotrzymania określonych w umowie terminów płatności przez Klienta,

4) nieprzybycia Uczestnika na miejsce zbiórki,

5) choroby lub innych przypadków losowych uniemożliwiających udział Uczestnika w Imprezie Turystycznej,

6) uniemożliwienia Uczestnikowi przekroczenia granicy przez służby graniczne.

4. Za dokonanie przez Klienta zmiany terminu Imprezy Turystycznej (w przypadku, gdy taka zmiana terminu jest możliwa), Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz AT Almarcamp opłaty manipulacyjnej w wysokości 100 PLN.

### III. Realizacja umowy, reklamacje

1. AT Almarcamp zobowiązana jest do udzielenia niezwłocznej pomocy, na warunkach określonych w art. 52 Ustawy, w przypadku gdy Uczestnik znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy.

2. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktualnych dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy RP lub zameldowania na terenie RP.

3. Klient odpowiada za szkody wyrządzone z własnej winy lub winy Uczestnika. W miarę możliwości szkoda powinna zostać naprawiona niezwłocznie. Za szkody wyrządzone przez nieletnich odpowiadają ich prawni opiekunowie.

4. W razie rażącego lub uporczywego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku Imprezy Turystycznej, w szczególności w przypadku:

1) stwarzania zagrożenia dla siebie, innych Uczestników, opiekunów lub osób trzecich,

2) naruszenia zapisów niniejszego Regulaminu,

3) naruszenia zapisów regulaminu danej Imprezy Turystycznej, z którym każdy Uczestnik jest zapoznawany natychmiast po rozpoczęciu Imprezy Turystycznej (w przypadku niepełnoletnich Uczestników opiekun prawny – przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - ma prawo zażądać kopii regulaminu danej Imprezy Turystycznej, z którą zapoznany zostanie jego podopieczny),

4) powtarzających się zachowań polegających na odmowie podporządkowania się poleceniom osób, pod których opieką Uczestnik pozostaje w trakcie trwania Imprezy Turystycznej, AT Almarcamp uprawnione jest do rozwiązania Umowy z Klientem w trybie natychmiastowym z winy Klienta. Wszelkie koszty dalszego pobytu Uczestnika za granicą i powrotu do kraju, a także pobytu Uczestnika w miejscu odbywania się Imprezy Turystycznej na terytorium kraju oraz jego powrotu do domu, obciążają w takim przypadku Klienta.

5. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące Imprezy Turystycznej Klient powinien zgłaszać niezwłocznie przedstawicielowi AT Almarcamp. Zgłoszeń należy dokonywać bezpośrednio przedstawicielowi AT Almarcamp lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [almarcamp@almarcamp.pl](mailto:almarcamp@almarcamp.pl).

6. Reklamacje należy wysyłać w formie pisemnej na adres biura AT Almarcamp: ul. Klasztorna 54/13, 52-234 Wrocław albo za pomocą poczty elektronicznej na adres

almarcamp@almarcamp.pl W treści reklamacji Klient powinien skonkretyzować oraz uzasadnić swoje żądania wobec AT Almarcamp.

7. AT Almarcamp rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.

8. AT Almarcamp posiada umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej na rzecz podróżnych w związku z wykonywaną działalnością przez Organizatorów turystyki zawartą z SIGNAL IDUNA TU S.A o nr M 522818 z dnia 18.09.2022.

9. AT Almarcamp obejmuje ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków uczestników organizowanych imprez turystycznych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (NNW 15 000 zł)

10. W przypadku braku możliwości realizacji świadczeń, które zgodnie z Umową miały być zrealizowane w trakcie Imprezy Turystycznej, AT Almarcamp bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykona w ramach tej Imprezy Turystycznej odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli wartość świadczenia zastępczego będzie niższa od wartości usługi określonej w programie Imprezy Turystycznej AT Almarcamp dokona zwrotu Klientowi zwrotu różnicy w wartości między świadczeniami określonymi w Umowie, a faktycznie zrealizowanymi.

11. Klient niniejszym oświadcza, iż wskazana przez niego osoba do kontaktu upoważniona jest do podejmowania wszystkich decyzji dotyczących Uczestnika związanych z jego pobytem na Imprezie Turystycznej, łącznie z prawem do podjęcia decyzji o zmianie miejsca pobytu Uczestnika i odbioru Uczestnika z miejsca trwania Imprezy Turystycznej w przypadku rozwiązania Umowy z winy Uczestnika.

12. AT Almarcamp odpowiedzialna jest za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Odpowiedzialność AT Almarcamp za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ograniczona jest do wysokości ceny Imprezy Turystycznej względem klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa z wyjątkiem przyczyn niezależnych od AT Almarcamp i jego kontrahentów.

13. AT Almarcamp zastrzega sobie prawo zmiany Umowy na zasadach opisanych w art. 46 Ustawy.

#### IV. Prawo do wykorzystania wizerunku

1. AT Almarcamp zastrzega sobie prawo do nieodpłatnego wykorzystania wizerunku Uczestnika do celów marketingowych (m.in. w katalogach, folderach, na stronie internetowej) pod warunkiem, że wizerunek utrwalony został w trakcie trwania Imprezy Turystycznej. Klient akceptując niniejszy regulamin wyraża zgodę na wykorzystanie wizerunku w sposób określony w zdaniu pierwszym.