

## **Warunki umowne**

(w dalszym tekście nazywane tylko Warunkami ATIS a.s. – w dalszym tekście nazywana tylko ATIS) regulują wzajemne stosunki umowne między ATIS a osobami fizycznymi, wzgl. prawnymi, jako użytkownikami usług ATIS zgodnie z właściwymi postanowieniami powszechnie obowiązujących przepisów prawa Republiki Czeskiej, jakimi są Kodeks cywilny, Ustawa nr 159/1999 Dz. U. i in.

### **I. Postanowienia początkowe**

ATIS a.s., REGON 25351117, NIP CZ25351117, zapisana w rejestrze handlowym Sądu Okręgowego Ostrawa, odd. B, krata 1252, jest spółką, której głównym zakresem działalności jest koncesjonowana działalność biura podróży (działalność touroperatorska, zapewnianie materialnych i kulturalnych i socjalnych klientów z dziedziny ruchu turystycznego i informatyki. Przedmiotem zapewniania są usługi kwaterunkowe, gastronomiczne, przewodnickie, tłumaczeniowe i przewozowe, dalej usługi związane z treścią programową pobytów i in.), działalność reklamowa i promocyjna, pośrednictwo i działalność handlowa w zakresie usług.

### **II. Użytkownicy usług**

ATIS świadczy swoje usługi wszystkim zainteresowanym bez ograniczenia, jednak osoby poniżej 15 roku życia mogą korzystać z usług tylko w towarzystwie osoby w wieku powyżej 18 lat, a osoby w wieku od 15 do 18 lat wieku za zgodą swojego opiekuna prawnego.

### **II. Rodzaje usług**

ATIS świadczy w zasadzie dwa rodzaje usług:

- 1) Standardowe katalogowe – tzn. ze z góry ogłoszonym programem, sztywno ustalonym zakresem usług i cenami.,
- 2) Zamówieniowe (tzw. forfaitowe) – tzn. usługi realizowane na zamówienie według wymagań klienta.

### **V. Powstanie stosunków umownych**

Uczestnikiem stosunku umownego po stronie jednej jest ATIS. Po stronie drugiej natomiast klient. Stosunek umowy między klientem a ATIS, którego treścią jest oferta katalogowa i względnie inna dodatkowa, powstanie przez spisanie Umowy o wycieczkę/pobyt następująco:

- 1) Umowa o pobyt powstaje w przypadku pobytu, a Umowa o wycieczkę powstaje w przypadku wycieczki zgodnie z ustawą nr 159/1999 Dz. U., tzn. kiedy przedmiotem umowy jest kombinacja co najmniej dwu w nawiasie podanych usług (transport, zakwaterowanie, inne usługi turystyczne – o ile nie są one dodatkiem do zakwaterowania), jeżeli jest sprzedawana za sumaryczną cenę i jeżeli usługa jest świadczona przez czas przekraczający 24 godziny lub jeżeli obejmuje zakwaterowanie przez noc. Dodatkiem do zakwaterowania są: usługi własne placówki kwaterunkowej, które są świadczone automatycznie każdemu gościowi w ramach ceny zakwaterowania. Tzn. że usługi te są oferowane, sprzedawane i rozliczane razem z zakwaterowaniem jako część składowa zakwaterowania (np. wyżywienie, korzystanie z wellness, obiektów sportowych hotelu, zaplecza gastronomicznego i in. usług hotelu). ATIS przyjmuje też inne zamówienia, które muszą jednak zawierać wszelkie składniki wiążącego zamówienia (kod, miejsce i termin pobytu, liczba osób z RC, obcokrajowców (włącznie dzieci) z podaniem daty urodzenia (dla celów ubezpieczenia), rodzaju zamawianego wyżywienia (według katalogu), kategorii i rozkładu łóżek zakwaterowania, nazwiska, adresu dla doręczeń, telefonu, e-mailu, podpisu osoby zamawiającej z oświadczeniem, że zgadza się z „Warunkami umownymi” ATIS oraz

zakładanym czasem przyjazdu oraz z rodzajem transportu). Za zobowiązania umowne kolejnych osób (współuczestników pobytu) podanych w zamówieniu odpowiada klient, który złożył i potwierdził zamówienie.

2) w przypadku pobytów na zamówienie ATIS przy odbiorze wstępnego zamówienia pisemnego (z dokładnym zakresem wymaganych usług) pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 300,- CZK. W odpowiedzi na to wstępne zamówienie ATIS w ofercie poda ewentualne konieczne zmiany wymaganych usług i określi wstępną cenę. Jeżeli klientowi odpowiada opracowana oferta, wypisze dla ATIS wiążące zamówienie. Potwierdzenie zamówienia wycieczki/pobytu (którego integralną częścią jest pisemna Umowa o wycieczkę/pobyt), ATIS dokona wystawienia faktury zaliczkowej na dotąd zamówione usługi w postaci dowodu „Potwierdzenie o zaksięgowaniu – wezwanie do zapłaty”. Załącznikiem do tego dowodu w przypadku wycieczki (wg Ustawy nr 159/1999 Dz. U.) jest „Kwit dla ubezpieczonych”, który jest integralną częścią Umowy o wycieczkę/pobyt. W wyniku tej operacji powstaje właściwy stosunek umowny, który jest uwarunkowany zapłatą wskazanej zaliczki w terminie płatności. (Tzn. że do całkowitej zapłaty zaliczki na przykład wypełniony druk Umowy o wycieczkę/pobyt jest uważany za Projekt Umowy o wycieczkę/pobyt.)

Kiedy BP ATIS otrzyma zaliczkową płatność (w wysokości 100% na dotąd zamówione usługi) na swój rachunek, gwarantuje stosunek umowny między klientem a BP ATIS.

#### **V. Ceny usług i ich zapłata**

1) Ceny usług świadczonych przez ATIS są cenami uzgodnionymi na mocy porozumienia między ATIS a klientem zgodnie z Ustawą nr 526/1990 Dz. U. w obowiązującym brzmieniu. W ofertach są podane ceny dla obywateli PL. Klient przyjmuje do wiadomości, że przy niekompletnym zajęciu zamówionego pokoju zostanie mu naliczona dopłata za niezajęte łóżka (o ile nie postanowiono inaczej).

2) ATIS przysługuje prawo do jednostronnego podniesienia ceny wycieczki, jeżeli w czasie od złożenia wiążącego zamówienia usług do terminu ich realizacji dojdzie do zmian podanych w post. § 2530 ust. 2 ustawy nr 89/2012 Dz. U. Kodeks cywilny, które wyrażą się w podwyższeniu uzgodnionej ceny (to musi zostać klientowi odesłane najpóźniej do 21. dnia przed początkiem wycieczki), ATIS powinna fakt ten klientowi natychmiast podać do wiadomości. Cena zostanie podwyższona (o kwotę odpowiadającą różnicy między ceną wycieczki/pobytu w czasie podwyższenia ceny podanej w ofercie ATIS a ceną zapłaconą przez klienta) o kwotę odpowiadającą podwyższonym kosztom ATIS zapewnienia wycieczki/pobytu.

3) Zapłaty zamówionych usług klient dokonuje w formie zaliczki do 14 dni na dotąd zamówione usługi w wysokości 100 % ceny tych usług. Płatność dzielona – w razie pisemnego podania klienta (na zamówieniu) płatność zaliczki można rozłożyć na 50% i 50%. Pierwsza połowa jest płatna do 14 dni od „zaksięgowania” pobytu, dopłatę klient powinien zapłacić najpóźniej do 30. dnia przed rozpoczęciem pobytu (o ile z ATISem pisemnie nie jest uzgodnione inaczej). W razie powstania stosunku umownego w czasie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem pobytu, klient powinien zapłacić 100% łącznej ceny pobytu przy jego zamówieniu.

4) Klient we własnym interesie prześle w ustalonym terminie pod adresem BP ATIS potwierdzenie o zapłacie zaliczki. Tylko w takim wypadku ATIS może terminowo doręczyć klientowi wszystkie potrzebne dokumenty i informacje. Płatność bezgotówkową zalecamy dokonać co najmniej 3 dni przed terminem płatności.

5) O ile zaliczka na dotąd zamówione usługi (włącznie ewentualnej dopłaty w razie „dzielonej” płatności zaliczkowej) nie zostanie wpłacona w terminach płatności (decydująca jest data wpływu płatności na konto ATIS) wystawionego dowodu, ATIS a.s. odstępuje od Umowy o wycieczkę/pobyt i pobyt zostanie automatycznie bez powiadomienia i kompensaty odwołany. W takim przypadku klient pokrywa opłaty za rezygnację według punktu VIII. Po wpłacie zaliczki na dotąd zamówione usługi w pełnej wysokości klient otrzyma tzw. voucher („Talon kwaterunkowy”), który okaże przy rozpoczęciu pobytu. W przypadku, kiedy pobyt zgodnie z Ustawą nr 159/1999 Dz. U. jest wycieczką, do Umowy o wycieczkę oraz do vouchera będą załączone ewentualne kolejne dodatkowe dokumenty i informacje zgodnie z wyżej podaną ustawą.

6) O ile ATIS nie może wyświadczyć w trakcie realizacji wszystkich usług, które zostały przez klienta zamówione i zaliczkowo zapłacone, skoryguje ona odpowiednio cenę usług przy rozliczeniu zaliczki, ewent. po porozumieniu z klientem zaoferuje usługi zastępcze. ATIS również dokona rozliczenia zaliczki, o ile dojdzie do zmian cenowych oraz do zmian z woli klienta (np. poszerzenia pierwotnie zamówionych usług i in.).

## **VI. Prawa i obowiązki klienta**

### **1. KLIENT MA ZWŁASZCZA PRAWO:**

- Korzystać z wszelkich jego zamówionych i zaliczkowo (w wysokości 100%) zapłaconych usług.
- Reklamować pobyt zgodnie z „Postępowaniem reklamacyjnym“ ATIS (patrz dalej), o ile usługi, z których klient korzysta, nie odpowiadają pod względem swojej jakości czy zakresu usługom, które zaliczkowo zapłacił.
- Kiedykolwiek przed realizacją usług odstąpić od umowy przy pełnym dotrzymaniu niniejszych „warunków“, patrz rozdział VIII „Warunki rezygnacji z wycieczki“.
- Zostać dokładnie i terminowo poinformowany o jakości, zakresie, cenie i terminie zamówionych usług.

### **2. KLIENT ZWŁASZCZA POWINIEN:**

- Podać kompletne i prawdziwe informacje w zamówieniu pobytu.
- Zapłacić w wymaganym terminie kwotę zaliczki na wszystkie dotąd zamówione usługi.
- Dotrzymywać obowiązujące przepisy placówek i podmiotów, z Krych usług korzysta. W razie naruszenia tych przepisów w tak poważny sposób, że dalszych usług mu odmówiono, nie ma prawa do zwrotu wpłaconej zaliczki ani jakiegokolwiek innej kompensaty finansowej.
- Udzielić swojego współdziałania w podaniu obywatelstwa wszystkich podróżnych w formularzu umowy.

## **VII. Obowiązki i prawa ATIS wobec klienta**

1) Przez prawa i obowiązki klienta są określone odpowiednie prawa i obowiązki ATIS.

2) Usługi, które nie zostały przez klienta zamówione, ATIS może dodatkowo zapewnić tylko w ramach swoich możliwości po uprzednim porozumieniu oraz pod warunkiem zaliczkowej zapłaty tych usług.

3) BP ATIS, zwłaszcza w przypadkach, na które nie może ono samo wpłynąć (wahania ekonomiczne, zmiana kursu CZK, zmiany stawek podatkowych, zmiany właścicieli placówek świadczących usługi, zmiany dostawców, przeksięgowanie hotelu, katastrofy żywiołowe itp.) oraz w przypadkach, które w inny sposób stoją na przeszkodzie świadczeniu według uprzednio ustalonych warunków, w przypadku tych usług przysługuje

mu prawo:

- a) zmienić termin pobytu
- b) zmienić cenę pobytu
- c) zmienić program, sposób i trasę przejazdu, sposób świadczenia usług i in.
- d) zmienić miejsce pobytu
- e) rozwiązać umowę

Podane wyżej uprawnienia odnoszą się również do sytuacji, kiedy do 10. dnia przed rozpoczęciem pobytu nie doszło do napełnienia min. liczby klientów (na żądanie ich liczbę poda sprzedawca pobytu) lub w przypadku, kiedy realizacja pobytu jest dla BP ekonomicznie nieakceptowalna z powodu wyraźnego przekroczenia kosztów planowych. W razie wyżej podanych zmian ATIS musi klienta niezwłocznie poinformować. Jeżeli klient ze zmianami a) do d) nie zgadza się, ma prawo najpóźniej do 5 dni kalendarzowych od powiadomienia o zmianach pisemnie odstąpić od umowy. Decydująca jest data doręczenia odstąpienia od umowy. W odwrotnym przypadku przyjmuje się, że ze zmianą się zgadza. Za istotne zmiany nie są uważane: zmiana ceny mniejsza niż 10%, zmiana obiektu zakwaterowania w tym samym regionie oraz o takiej samej lub wyższej jakości. Tu dalsze roszczenia wobec ATISu są wykluczone.

4) Jeżeli klient już zamówione usługi zaliczkowo zapłacił i doszło do ich odwołania w rozumieniu punktu 3), ATIS powinna zwrócić tę kwotę najpóźniej do 21 dni po zwrocie wszystkich dokumentów uprawniających klienta do skorzystania z wcześniej zamówionej i potwierdzonej usługi (wydany voucher). Bez zwrotu tych dokumentów nie można dokonać zwrotu pieniędzy. Żadne inne kompensaty klientowi nie przysługują.

5) ATIS nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające dla klienta ze zmian, do których doszło w wyniku tzw. siły wyższej. Ewentualną wysokość szkody można ograniczyć zgodnie z konwencjami międzynarodowymi, na które niniejszym ATIS się zsyła.

6) Pomoc w razie problemów – ATIS udziela pomocy także w przypadku „siły wyższej“ i także w przypadku, kiedy klient problemy zawinił sam. Pomoc ta nie jest bezpłatna.

### **VIII. Warunki rezygnacji z wycieczki**

1) Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy, nawet bez podania powodów, najpóźniej jednak do 30. dnia kalendarzowego przed zamówionym terminem, wyłącznie w pisemnej formie w dni robocze do godz. Rezygnacja, która zostanie doręczona do ATISu w dni robocze po godzinie 17., będzie traktowana jako doręczona w następnym dniu roboczym. Odwołanie nastąpi w momencie doręczenia tego dokumentu. Jednorazowa opłata za rezygnację wynosi 100 CZK w przypadku, kiedy zamówione usługi nie zostały jeszcze zaliczkowo zapłacone. Jeżeli zaliczka została wpłacona (choćby tylko jej pierwsza część), opłata za rezygnację wynosi 10% łącznej ceny zamówionych usług. Opłatę za rezygnację pokrywa klient i jest ona płatna natychmiast.

2) Przy odstąpieniu od umowy po wymienionym terminie klient powinien zapłacić następujące opłaty za rezygnację (o ile przy poszczególnych pobytach nie podano inaczej). Przy całkowitej lub częściowej rezygnacji z zamówionych usług zamawiającemu zostanie naliczona opata za rezygnację w wysokości:

- a) 25% całkowitej ceny tych usług, o ile do odwołania zamówionych usług dojdzie w czasie od 30 do 22 dni kalendarzowych przed ich początkiem
- b) 50% całkowitej ceny tych usług, o ile do odwołania zamówionych usług dojdzie w czasie od 21 do 8 dni kalendarzowych przed ich początkiem
- c) 85% całkowitej ceny tych usług, o ile do odwołania zamówionych usług dojdzie

w czasie od 7 do 4 dni kalendarzowych przed ich początkiem

d) 100% całkowitej ceny tych usług, o ile do odwołania zamówionych usług dojdzie w czasie krótszym niż 72 godziny przed ich początkiem i jeżeli klient z zamówionych usług nie skorzysta, czy już całkowicie lub tylko częściowo. Obowiązuje to także w przypadku, kiedy klient pobytu nie rozpocznie bez uprzedniej rezygnacji.

Czasowo jest zdefiniowany „początek świadczenia usługi” już pierwszą godziną dnia, w którym usługa jest świadczona.

Wyżej podane terminy są przeznaczone dla klientów indywidualnych. W razie zamawiania pobytu dla grupy (powyżej 15 osób) do terminów rezygnacji z wycieczki dolicza się 10 dni kalendarzowych.

3) W przypadku anulowanego zamówienia ATIS najpóźniej w ciągu 21 dni, po zwrocie już wystawionych dokumentów podróжных, dokona rozliczenia i zwrotu zapłaty usług z odliczeniem opłat za rezygnację. ATISowi przysługuje prawo odliczenia opłaty za rezygnację od wniesionej całej lub częściowej płatności zaliczkowej.

4) O ile faktyczne, celowo wydatkowane koszty (prze to rozumie się koszty operacyjne ATISu oraz umownie uzgodnione koszty dostawców usług) czy szkody, do których doszło w związku z anulowaniem zamówienia, będą wyższe niż wniesiona zaliczka, klient powinien zapłacić tę różnicę do 14 dni kalendarzowych od przeprowadzonego doliczenia.

5) O ile klient zamówi usługi w czasie krótszym niż 30 (odpow. 40) dni kalendarzowych przed początkiem świadczenia usług, obowiązują takie same opłaty za rezygnację, jakie podano w punkcie 2) i 4).

6) Opłata za rezygnację z wycieczki musi być wpłacona także w przypadku, kiedy klient nie weźmie udziału w pobycie w wyniku podanych przez niego niewłaściwych lub niekompletnych danych w zamówieniu, nieprzedstawienia dokumentów podróжных (włącznie vouchera) a niedotrzymania przepisów celnych, paszportowych, dewizowych lub innych.

7) Przy jakiegokolwiek zmianie zaksięgowania (pierwotnego zamówienia), która istotnie nie zmienia uzgodnionego przedmiotu umowy i jest przeprowadzona do 14. dnia przed rozpoczęciem pobytu (zmiana nazwiska lub włączenie rezerwowego, typ wyżywienia, poszerzenie, rozłożenie płatności itp.) opłata wynosi 100,- CZK, w przypadku pobytu zagranicznego 200,- CZK, i jest płatna natychmiast. W razie krótszego okresu (zmian jest dozwolona min. 7 dni kalendarzowych przed początkiem, o ile nie postanowiono inaczej) opłata wynosi 200,- CZK. Przy zmianie terminu pobytu lub miejsca pobytu w czasie krótszym niż 30 (odpow. 40) dni kalendarzowych przed początkiem zmiana ta jest traktowana jako rezygnacja (z odpowiednimi opłatami za rezygnację z wycieczki) i nowe zamówienie.

8) W razie zmiany osoby uczestnika wycieczki (pobytu) „Powiadomienie o zmianie” musi zawierać oświadczenie nowego klienta, że zgadza się z zawartą Umową o wycieczkę/pobyt oraz że spełnia wszelkie warunki ustalone dla wyświadczenia wycieczki (pobytu).

## **IX. Postępowanie reklamacyjne**

1) W sytuacji, kiedy usługi objęte w cenie pobytu nie zostały wyświadczone w pełnym zakresie lub jakości, uczestnikowi przysługuje prawo do reklamacji zgodnie z brzmieniem Kodeksu cywilnego w obowiązującym brzmieniu i ewent. także z Ustawą nr 159/1999 Dz.

U. w obowiązującym brzmieniu. Regulamin reklamacyjny biura podróży (w dalszym tekście tylko BP) odnosi się do usług świadczonych przez BP z wyjątkiem roszczeń powstałych z przewozu na podstawie krajowych i zagranicznych cenników przewozowych.

2) Prawa z odpowiedzialności za wady usług świadczonych przez BP klient zgłasza w oddziale BP, u pośrednika usług BP lub u innego powierzonego przedstawiciela. Przedmiotem reklamacji nie mogą być usługi, które nie zostały w BP zaliczkowo zapłacone. Uwaga! Pokarmów, które nie zostały oddane z powrotem, nie można dowodnie i dodatkowo reklamować.

3) Klient powinien zgłosić reklamację terminowo, bez zbędnej zwłoki. Zgłoszenie reklamacji na samym miejscu umożliwi usunięcie wady natychmiast (w razie problemu zalecamy skontaktować się z dyżurem BP – kontakt jest podany na voucherze), ponieważ z odstępem czasu jest utrudniona dowodność i obiektywność rozpatrzenia a przez to także możliwość należytego załatwienia reklamacji. Reklamację klient może zgłosić w dowolnej formie, jednak ma obowiązek podać nazwisko, imię, adres, co jest treścią reklamacji, swoją reklamację uzasadnić i w miarę możliwości przedmiot reklamacji też udokumentować (równocześnie zaleca się przedłożenie dowodu o wyświadczonej usłudze, kopię zamówienia, fakturę, potwierdzenie zapłaty itp., przez co zostanie ułatwione załatwienie reklamacji), i to najpóźniej w ciągu jednego miesiąca od zakończenia pobytu (o ile klient nie reklamuje bez zbędnej zwłoki z własnej winy, sąd mu nie przyzna prawa do pokrycia szkody).

4) W przypadku ustnego złożenia reklamacji (np. w miejscu świadczenia usługi) powierzony przedstawiciel BP powinien spisać z klientem protokół reklamacyjny, ewent. potwierdzenie o przyjęciu reklamacji ze składnikami podanymi w punkcie nr 3, którego treść obie strony potwierdzą swoim podpisem. W przypadku pisemnych zgłoszeń reklamacyjnych dla ich treści obowiązuje odpowiednio postanowienie ustępu 3.

5) Klient powinien udzielić współdziałania potrzebnego do załatwienia reklamacji (zwłaszcza podać informacje, wyspecyfikować żądania i in.) oraz umożliwić (o ile wymaga tego charakter sprawy) powierzonemu przedstawicielowi BP dostęp do pomieszczenia, które zostało mu udostępnione do zakwaterowania itp., aby mógł się on przekonać o zasadności reklamacji.

6) W przypadkach, kiedy reklamacja jest oceniona jako całkowicie lub częściowo zasadna, załatwienie reklamacji spoczywa w bezpłatnym usunięciu wady lub w przypadkach, kiedy jest to możliwe, także w udostępnieniu usługi zastępczej czy wy mianie towaru. Inaczej biuro podróży udzieli odpowiedniej zniżki ceny wadliwie wyświadczonej usługi. W przypadkach, kiedy reklamacja jest oceniona jako bezzasadna, klient zostaje pisemnie poinformowany o przyczynach odrzucenia reklamacji. Reklamacja musi być załatwiona bez zbędnej zwłoki, najpóźniej do 30 dni od zgłoszenia reklamacji przez klienta, o ile z klientem nie zostanie uzgodniony termin dłuższy.

7) O ile wystąpią okoliczności, których powstanie, przebieg i ewent. konsekwencja nie jest zależna od woli, działania i postępowania biura podróży (vis major), lub okoliczności, które są po stronie klienta, na podstawie których klient całkowicie lub częściowo nie wykorzysta zamówionych, zapłaconych i przez biuro podróży zapewnionych usług, klientowi nie powstaje uprawnienie (o ile nie uzgodniono inaczej) do kompensaty ceny takich usług ani do zniżki ceny pobytu. Kompensata niewykorzystanych usług jest możliwa tylko wtedy, kiedy dostawca usług będzie je refundował.

## **X. Ubezpieczenie**

1) W cenach usług, w których pośredniczy ATIS, jest zawarte (o ile nie podano inaczej) podstawowe ubezpieczenie podróżne spółki UNIQA pojišťovna, a.s.

Zakres podstawowego ubezpieczenia i maks. limity świadczenia:

Ubezpieczenie wypadkowe – śmierć w wyniku wypadku - 150 000,- CZK.

Ubezpieczenie wypadkowe – trwale następstwa wypadku - 300 000,- CZK.

Ubezpieczenie odpowiedzialności za szkodę na zdrowiu i rzeczy osoby trzeciej - 1 000 000,- CZK.

Ubezpieczenie bagażu (limit 5 000,- CZK/jedną rzecz) - 15 000,- CZK.

Ubezpieczenie opłat za rezygnację (80 %), maks. do wysokości - 8 000,- CZK.

2) W razie żądania poszerzenia o ubezpieczenie wydatków na leczenie zalecamy zawrzeć to ubezpieczenie w którymkolwiek krajowym zakładzie ubezpieczeniowym, który posiada ubezpieczenie podróżne wydatków na leczenie w swojej ofercie.

3) Kolejne informacje o ubezpieczeniu podróżnym UNIQA ubezpieczony otrzyma z voucherem. Stosunek umowy powstaje między klientem a ubezpieczalnią, ewentualne zdarzenia podlegające ubezpieczeniu klient rozwiązuje bezpośrednio z ubezpieczalnią. Ubezpieczenie kieruje się Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróżnego UCZ/Ces/14 oraz Ramową Polisą Ubezpieczeniową. Ubezpieczony klient niniejszym oświadcza, że zapoznał się i zgadza się z treścią, zakresem i warunkami uzgodnionego ubezpieczenia podróżnego, zwłaszcza z wysokością kwot ubezpieczeniowych oraz z brzmieniem OWUP. O ile klient ATISu zawarł umowę o wycieczkę dla kilku ubezpieczonych osób, potwierdza, że jest uprawniony wspomniane oświadczenie uczynić także w imieniu tych osób.

4) Ochrona ubezpieczeniowa, z wyjątkiem ubezpieczenia opłat za rezygnację, powstaje w momencie odjazdu na wycieczkę lub pobyt z miejsca stałego zamieszkania ubezpieczonego lub miejsca, gdzie przebywa, nie wcześniej jednak niż w dniu podanym w voucherze jako początek wycieczki (pobytu), a kończy się w momencie przyjazdu z wycieczki lub pobytu do miejsca stałego zamieszkania ubezpieczonego lub do miejsca, gdzie zwykle przebywa, nie później jednak niż w dniu podanym w voucherze jako koniec wycieczki (pobytu). Ochrona ubezpieczeniowa opłat za rezygnację powstaje w momencie zakupu wycieczki lub pobytu, a kończy się z zakończeniem wycieczki lub pobytu, nie później jednak niż w dniu określonym w voucherze jako zakończenie wycieczki lub pobytu. Przy ubezpieczeniu opłat za rezygnację przy niedobrowolnej utracie zatrudnienia ochrona ubezpieczeniowa kończy się o godz. 24.00 dnia podanego w voucherze jako początek wycieczki (pobytu).

5) Ubezpieczony zgadza się z tym, aby jego dane osobowe (adresowe i identyfikacyjne) oraz dane o stanie zdrowia zostały przetworzone przez ubezpieczyciela w myśl ustawy 101/2000 Dz. U. o ochronie danych osobowych dla celów działalności ubezpieczeniowej i innych działań wskazanych w ustawie 277/2009 Dz. U. o działalności ubezpieczeniowej.

## **XI. Klauzula rozjemcza**

Wszystkie spory powstałe z niniejszej umowy lub w związku z nią, będą z ostateczną ważnością rozstrzygane według regulaminu i zasad Sądu Rozjemczego przy Izbie Gospodarczej RC i Izbie Rolnej RC przez jednego rozjemcę, Inż. Jaromíra Beránka, Daškova 3080/5, 143 00 Praha 4. Strony zobowiązują się spełnić obowiązki nałożone na nie w orzeczeniu rozjemczym.

## **XII. Postanowienia przejściowe i końcowe**

1) Niniejsze Warunki Umowne są wiążące dla pobytów realizowanych od 27.11.2014 r. Obowiązanie tych warunków między ATIS a klientem może zostać indywidualnie zmieniona wyłącznie pisemną umową.

2) Wszelkie dane i wskazówki zawarte w katalogu o pobytach, zakresie usług, cenach i warunkach podróży odpowiadają informacjom znanym w czasie druku katalogu. Klient przyjmuje do wiadomości również WAŻNE INFORMACJE podane na [www.atis-czechy-slowacja.pl](http://www.atis-czechy-slowacja.pl).

3) Klient przez podpisanie Umowy o wycieczkę/pobyt i niniejszych warunków również potwierdza (także w imieniu współpodróżnych):

- porozumienie stron zawarte zgodnie z post. § 630 Kodeksu cywilnego w obowiązującym brzmieniu o skróceniu okresu przedawnienia do 1 roku.
- porozumienie stron o ograniczeniu wysokości ujmy za naruszenie urlopu, i to kwotą w wysokości ceny katalogowej wycieczki.

4) Klient jest świadom faktu, że w trakcie pobytu (wycieczki) może zostać ujęty na fotografii, ewent. na wideo, które mogą być sporządzone do celów informacyjno-promocyjnych. Zgadza się nieodpłatnie ze wszystkimi sposobami użycia tych zdjęć (wł. ich opracowań) oraz w nieograniczonym zakresie. O ile z tym ustępem się nie zgadza, unieważni go przez przekreślenie tekstu. Obowiązanie Umowy o wycieczce/pobycie pozostaje nienaruszone.

5) Klient przez zapłacenie potwierdza (także w imieniu współpodróżnych), że przed zawarciem Umowy o wycieczce/pobycie ATIS przekazał mu dane o ewentualnych wymaganiach paszportowych i wizowych, terminach dla ich załatwienia oraz o wymaganych dokumentach zdrowotnych.

6) Klient przez zapłacenie wiążącego zamówienie potwierdza, że te warunki rozumie i w pełnym zakresie je respektuje.

### **Umowa o wycieczkę/pobyt**

Oświadczam, że podane przeze mnie dane w zamówieniu („umowie o wycieczkę/pobyt“ – w dalszym tekście nazywanej tylko UoW/P) są kompletne i prawdziwe. Zgadzam się z ceną, zakresem oferty oraz z „Warunkami Umownymi ATIS“ (w dalszym tekście nazywanymi WUA) wł. klauzuli rozjemczej – podanymi w ofercie drukowanej (katalog, ulotka), ewent. elektronicznej, którą odebrałem i z której pobyt zamawiam. (Jestem świadom/a/ tego, że aktualna wersja elektroniczna /w czasie zamawiania/ posiada pierwszeństwo przed wersją drukowaną.) Czynię to także w imieniu wyżej wymienionych osób, które mnie do ich zgłoszenia i do zgody z WUA upoważniły. Szanuję, że w razie udziału obcokrajowców istnieje obowiązek podania ich obywatelstwa. Potwierdzenia zamówienia pobytu (UoW/P) ATIS dokona przez wystawienie dokumentu „POTWIERDZENIE O ZAKSIĘGOWANIU – WEZWANIE DO ZAPŁATY ZALICZKI“. Załącznikiem do tego dokumentu, w razie wycieczki (wg Ustawy nr 159/1999 Dz. U.), jest „Kwit dla ubezpieczonych“, który jest integralną częścią UoW. W wyniku tej operacji powstaje właściwy stosunek umowny, który jest uwarunkowany zapłatą określonej zaliczki w terminie płatności. (Tzn., że do całkowitej zapłaty zaliczki np. wypełniony druk UoW/P jest uważany tylko za „projekt“ UoW/P). \* Dla ewent. ubezpieczenia podróży dane osobowe (w dalszym tekście nazywane tylko DO) klienta i współpodróżnych w zakresie „imię + nazwisko + adres + data urodzenia“ przetworzone dla zakładu ubezpieczeniowego UNIQA w myśl § 4 Ustawy nr 37/2004 Dz. U. polisie ubezpieczeniowej. \* DO podane



w UoW/P są warunkiem dla spełnienia zobowiązań BP wynikających z UoW/P. Zostaną one przetworzone przez BP ATIS, odpow. przez nie powierzonych operatorów, zgodnie z Ustawą nr 101/2000 Dz. U. w skutecznym brzmieniu, przez czas potrzebny do spełnienia obowiązków ustawowych przez BP. \* Do celów kolejnych działań marketingowych, bonusów lojalnościowych itp., klient wyraża zgodę na przetworzenie DO, w zakresie podanym w UoW/P, do odwołania. Oświadcza na swój honor, że jest upoważniony do wyrażenia takiej zgody także dla DO współpodróżnych. O ile klient z tym ustępem się nie zgadza, unieważni go przez przekreślenie tekstu. Obowiązywanie UoW/P pozostaje nienaruszone. Klient przyjmuje do wiadomości, że przy nieudzieleniu zgody na przetworzenie DO w celu marketingu traci prawo do bonusów dla stałych klientów podanych w katalogu także w przyszłych ofertach (o ile świadczenie bonusów jest uwarunkowane przetworzeniem DO). Klientowi przysługuje prawo kiedykolwiek zgodę na przetworzenie DO ponad ustawowo określone cele cofnąć z wyżej podanymi konsekwencjami. \* Przekazane DO klienta, w podanym zakresie, zostaną przetworzone przez BP i operatora w sposób zautomatyzowany (ewent. ręcznie, w formie elektronicznej lub drukowanej).

Przekazane DO klienta mogą zostać udostępnione pracownikom BP, powierzonemu operatorowi i dalej tym, którzy są uprawnieni do świadczenia usług turystycznych lub oferowania i sprzedawania usług świadczonych lub zapewnionych w ramach pośrednictwa przez BP i dalej w razie kontaktu elektronicznego dla poczty elektronicznej klienta tym, którzy są uprawnieni do rozpowszechniania w imieniu BP doniesień handlowych zgodnie z ustawą nr 480/2004 Dz. U. w skutecznym brzmieniu. Przy przetwarzaniu DO klienta BP powinna zadbać o to, aby klient nie ucierpiał ujmę w swoich prawach, zwłaszcza prawie do zachowania godności ludzkiej, oraz dbać o ochronę przed nieuprawnionym ingerowaniem w jego życie prywatne o osobiste. Klientowi przysługuje prawo zgodę na przetworzenie jego DO kiedykolwiek w formie pisemnej cofnąć. \* W razie przetwarzania, gromadzenia i wykorzystania szczegółów o kontakcie elektronicznym dla poczty elektronicznej klienta klientowi przysługuje prawo odmówić zgody na wykorzystanie jego kontaktu elektronicznego także przy przesłaniu każdego poszczególnego doniesienia także sposobem podanym w otrzymanym doniesieniu handlowym BP zgodnie z Ustawą nr 480/2004 w skutecznym brzmieniu. Klientowi przysługuje prawo dostępu do DO, prawo do poprawienia DO, jak również i inne prawa według § 21 Ustawa 101/2000 Dz. U. w skutecznym brzmieniu. \* Umowa o pobyt powstaje u pobytów, a umowa o wycieczkę powstaje u wycieczki zgodnie z Ustawą nr 159/1999 Dz. U., tzn. kiedy przedmiotem umowy jest kombinacja co najmniej dwu w nawiasie podanych usług (transport, zakwaterowanie, inne usługi turystyczne), jeżeli jest sprzedawana za sumaryczną cenę i jeżeli usługa jest świadczona przez czas przekraczający 24 godziny lub kiedy obejmuje zakwaterowanie przez noc.