

**OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG FWP Sp. z o.o.**

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1.

Niniejsze „Ogólne warunki korzystania z usług FWP Sp. z o.o. stanowią ogólne warunki umowne stosowane przy sprzedaży i świadczeniu usług przez Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o.

§ 2.

FWP Sp. z o.o. jest podatnikiem podatku od towarów i usług o NIP 525-19-28-268 oraz posiada wpis w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod numerem k-638.

§ 3.

1. FWP Sp. z o.o. posiada umowę gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju, w wypadku gdy FWP Sp. z o.o. wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych.
2. Podmiotem upoważnionym do wydania dyspozycji wypłat z posiadanego zabezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju jest Marszałek Województwa Mazowieckiego (ul. Brechta 3, 03-472 Warszawa).
3. W przypadku gdy usługa nie dojdzie do skutku z przyczyn leżących po stronie FWP Sp. z o.o., klient kieruje żądanie zapłaty bezpośrednio do gwaranta, którym jest Polskie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. I Oddział w Warszawie ( ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa). Do żądania zapłaty na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klienta należy dołączyć umowę o świadczenie usług turystycznych oraz dowód wpłaty.

§ 4.

1. Skierowanie (druk ścisłego zarachowania), „Ogólne warunki korzystania z usług FWP Sp. z o.o.” oraz opis obiektu z informacją o wysokości opłaty klimatycznej stanowią łącznie umowę o świadczenie usług turystycznych.
2. Umowę uważa się za zawartą z chwilą:
  - a) dokonania wpłaty w miejscu zakupu:
    - całości należności za usługę i odebrania przez klienta skierowania lub
    - wpłacenia zadatku i odebrania, wygenerowanej z systemu FWP OnLine, „Informacji dla klienta”,
  - b) autoryzacji karty płatniczej oraz wydrukowania potwierdzenia zlecenia w przypadku sprzedaży internetowej.**
3. Klient zawierający umowę oświadcza, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa osób w imieniu których umowę zawiera i tylko on ma możliwość dokonywania zmian w umowie.

§ 5.

Umowa o świadczenie usług turystycznych zobowiązuje Spółkę do realizowania wykupionych przez klienta świadczeń.

§ 6.

Zawierając umowę klient akceptuje warunki umowy obejmujące miejsce, termin, standard i cenę usługi.

## ODPŁATNOŚĆ ZA USŁUGI ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

### § 7.

Kwota podana w ofercie obejmuje łącznie pakiet usług przypisanych tej cenie (brutto) np. noclegi, posiłki, ubezpieczenie NW.

### § 8.

1. Cena ustalona w umowie (skierowaniu) nie może być podwyższona, chyba że konkretna umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a FWP Sp. z o.o. udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- a) wzrostu kosztów transportu,
- b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe, lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- c) wzrostu kursów walut.

2. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

### § 9.

Klient dodatkowo ponosi koszty opłaty klimatycznej (miejscowej) za każdy dzień pobytu w wysokości ustalonej przez Radę Gminy.

### § 10.

**Klient wpłaca należność wynikającą z umowy w miejscu zakupu i odbioru skierowania (tj. w Oddziałach Spółki, Zespołach Wczasowych oraz innych Biurach Sprzedaży prowadzonych przez osoby prawne lub fizyczne, w oparciu o zawarte z FWP Sp. z o.o. umowy cywilno-prawne) lub wyłącznie kartą płatniczą w przypadku sprzedaży internetowej.**

## ZMIANY W WARUNKACH SPRZEDANYCH USŁUG

### § 11.

1. W razie zmiany przez organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, istotnych warunków umowy przed rozpoczęciem usługi, ma on obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym klienta.
2. Klient powinien niezwłocznie powiadomić organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych opłat bez obowiązku zapłaty kary umownej.
3. Klient może przyjąć proponowaną zmianę na usługę o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na usługę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie.
4. Klient nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, jeżeli przyczyną niewykonania była siła wyższa.

## OBOWIĄZKI KLIENTA KORZYSTAJĄCEGO Z USŁUG

### § 12.

Klient winien stosować się do regulaminu obiektu, w którym realizowana jest usługa i zasad obowiązujących dla organizowanych imprez dodatkowych.

### § 13.

Klient winien posiadać przy sobie ważny dokument tożsamości oraz skierowanie.

### § 14.

Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy lub przez osoby pozostające pod jego opieką i jest zobowiązany do ich naprawienia w sposób określony przez Dyrektora Oddziału Spółki realizującego usługę.

## ODSTĄPIENIE OD UMOWY

### § 15.

Spółka zwraca wszelkie wpłacone przez klienta kwoty i nie może żądać od niego żadnych kwot z tytułu odstąpienia od umowy, jeżeli klient wskaże osobę, która przejmie uprawnienia i obowiązki wynikające z umowy.

### § 16.

1. Odstąpienie od umowy następuje poprzez pisemne zgłoszenie rezygnacji z wykupionej usługi, w miejscu jej wykupienia.
2. **W przypadku sprzedaży internetowej odstąpienie od umowy następuje poprzez wypełnienie formularza rezygnacji zamieszczonego na stronie [www.fwp.pl](http://www.fwp.pl) (Załącznik nr 11) i wysłanie go poprzez tę stronę do miejsca świadczenia usługi. Za datę rezygnacji uznaje się datę wysłania formularza. Potwierdzenie wysłania formularza zwrotu, klient otrzymuje na podany przez niego adres e-mail.**

### § 17.

1. Koszty odstąpienia przez klienta od umowy (zwrot skierowania) z przyczyn dotyczących klienta, rozliczane są ryczałtowo, w następujący sposób:
  - a) do 15-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 10%,
  - b) od 14-go do 3-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 50%,
  - c) po upływie terminów określonych powyżej – do 100 % wartość usługi brutto, a przypadki losowe mogą być rozpatrywane indywidualnie.
2. Na żądanie klienta koszty odstąpienia od umowy rozliczane są na podstawie sporządzonego przez Spółkę zestawienia faktycznie poniesionych kosztów.

## UBEZPIECZENIE

### § 18.

1. Spółka zapewnia swoim klientom ubezpieczenie NW w cenie odpłatności za wykupioną usługę obejmującą nocleg (umowa z 12.08.2008 r., zawarta z POLSKIM TOWARZYSTWEM UBEZPIECZEŃ S.A. w WARSZAWIE).
2. Klient jest ubezpieczony od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 50.000 zł, na podstawie ważnego skierowania, od momentu wpisania do księgi meldunkowej w Spółce do chwili wymeldowania.
3. Informacje o postępowaniu w razie wypadku klient uzyskuje w miejscu realizacji usługi.
4. „Ogólne warunki ubezpieczenia” dostępne są w obiektach Spółki.
5. W przypadku usługi turystycznej za granicą klient ubezpieczony jest przez organizatora od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. W przypadku sprzedaży usługi transportowej ubezpieczenie obejmuje okres transportu.

## POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE

### § 19.

1. Skierowanie jest jedynym dokumentem potwierdzającym wykupienie usługi i na jego podstawie realizowane są świadczenia.

2. **W przypadku sprzedaży internetowej dokumentem potwierdzającym wykupienie usługi jest potwierdzenie zlecenia wydrukowane ze strony [www.fwp.pl](http://www.fwp.pl) (Załącznik nr 12) na podstawie którego w chwili przyjazdu klient otrzymuje skierowanie.**

§ 20.

1. Doba usługowa (hotelowa) trwa od godz. 18.00 do godz. 16.00. Pierwszym świadczeniem jest kolacja pierwszego dnia oznaczonego na skierowaniu (18.00 – 20.00) a kończącym pobyt świadczeniem jest obiad (godz. 13.00 – 15.00) w ostatnim dniu oznaczonym na skierowaniu.
2. Przedłużenie doby możliwe jest po wcześniejszym (24-godzinnym) zgłoszeniu takiego zamiaru i zapłaceniu należności.

§ 21.

Dyrektor Oddziału lub osoby przez niego upoważnione winny zabezpieczyć klientom możliwość przechowania ich bagażu, z uwagi na połączenia komunikacyjne.

## REKLAMACJE

§ 22.

1. Skargi i reklamacje związane z wykonywaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz propozycję sposobu naprawienia szkody, należy składać na piśmie w recepcji lub bezpośrednio do Dyrektora Oddziału Spółki – w terminie do 1-go miesiąca od zakończenia usługi.
2. Od decyzji Dyrektora Oddziału przysługuje odwołanie na piśmie do Prezesa Zarządu Spółki.
3. Przyczyną reklamacji nie mogą być sprawy i okoliczności, za które Spółka nie ponosi odpowiedzialności.
4. Skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty złożenia.
5. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 23.

Dane osobowe klientów nie są udostępniane na zewnątrz i służą wyłącznie do celów rozrachunkowych u organizatora.

§ 24.

Do wszelkich spraw nie uregulowanych w niniejszych „Ogólnych warunkach korzystania z usług FWP Sp. z o.o.” stosuje się obowiązujące przepisy prawa.

§ 25.

Spory wynikające z zawartych z klientami umów będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.

*Oświadczam, że otrzymałem /am „Ogólne warunki korzystania z usług FWP Sp. z o.o.” oraz opis obiektu.*

.....

podpis klienta

Prezes Zarządu

mgr Andrzej Kozłowski