

## Warunki realizacji usług transportowych 24travels.com

### I. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy Klient winien zapoznać się z niniejszymi warunkami uczestnictwa realizacji usług transportowych, opisem usługi i jej ceną stanowiącymi integralną część Umowy.
2. Szczegółowe warunki realizacji usługi określone są w aktualnym serwisie internetowym 24travels.com zwanym dalej Przewoźnikiem, w umowach indywidualnie wynegocjowanych z Klientami lub innych dokumentach będących integralną częścią „umowy-zgłoszenie”.
2. „Umowę-zgłoszenie” realizacji usług transportowych Klient podpisuje osobiście, zgłoszenie w dokonywane przez osobę niepełnoletnią winno być potwierdzone pisemnie przez prawnego opiekuna. „Umowę-zgłoszenie” zbiorowe podpisuje osoba do tego upoważniona.
3. Zawarcie umowy z Klientem o wykonaniu usługi transportowej wykonywanej przez 24travels.com następuje w chwili potwierdzenia przez Przewoźnika realizacji świadczeń określonych w podpisanym przez Klienta formularzu „umowa-zgłoszenie” i innych dokumentach stanowiących integralną część umowy, podpisanym przez osobę reprezentującą Przewoźnika, a także wpłacie przez Klienta zaliczki w wysokości 40% wartości usługi.
4. 24travels.com oświadcza, że jest Przewoźnikiem – świadczącym usługi w międzynarodowym transporcie drogowym osób w rozumieniu art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 roku o transporcie drogowym (Dz. U. 204, poz. 2088)
5. Przy zawieraniu umowy 24travels.com określa rodzaj dokumentów potrzebnych do realizacji usługi oraz termin ich okazania lub dostarczenia. Nie złożenie dokumentów w uzgodnionym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta i rodzi obowiązek uiszczenia opłaty manipulacyjnej.
6. Klient zawierający umowę jest zobowiązany poinformować Przewoźnika o zmianie adresu, nazwiska, wymianie paszportu, dostępowych numerów telefonicznych itd. wszystkich uczestników występujących w umowie w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności i za skutki z tego wynika.
7. Potwierdzenie rezerwacji w formie pisemnej 24travels.com wysła dopiero po otrzymaniu na swoje konto bankowe 100% należności za usługę.

### II. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI, SPOSÓB ZAPŁATY

1. W momencie zawarcia umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości, co najmniej 40 % ustalonej ceny usługi a w przypadku zawierania umowy w terminie krótszym, niż 31 dni przed rozpoczęciem usługi całość ustalonej ceny, w przeciwnym razie 24travels.com ma prawo odstąpić od umowy potrącając należność jak przy rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta.
2. Cena usługi transportowej nie zawiera ewentualnych opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych podczas wykonywania usługi transportowej, jak: opłaty parkingowe, opłaty za autostrady i drogi płatne, wycieczki lokalne /fakultatywne/, serwis barowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, dostęp do sieci internetowej, bagażowe itp.
3. W przypadku, gdy cena usługi transportowej podana jest w walucie (USD, EUR) jest ona przeliczana na złotówki, po kursie sprzedaży BRE BANK S.A. z dnia pełnej wpłaty.
4. W przypadkach koniecznych Przewoźnik zastrzega sobie prawo podniesienia ceny. Wzrost ceny może nastąpić nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia usługi transportowej. Zmianę cen uzasadniają w szczególności: zmiany kursów walut, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi (portowe, itd.), wzrost kosztów paliwa.
5. Jeżeli całość usługi transportowej nie zostanie opłacona najpóźniej 21 dni przed rozpoczęciem usługi ( za wyjątkiem rezerwacji dokonywanych krótko przed wyjazdem), to 24travels.com ma prawo do rozwiązania umowy i naliczenia odszkodowania za poniesione szkody w wysokości odpowiedniej opłaty manipulacyjnej za rezygnację z wyjazdu.
5. Przewoźnik dopuszcza następujący sposób zapłaty za usługę transportową: **a)** gotówką w kasie przewoźnika lub uprawnionego agenta **b)** przelewem bankowym na konto przewoźnika. W przypadku płatności przelewem bankowym za termin wpłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na konto przewoźnika.

### III. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA.

1. Klient ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w umowie.
2. W czasie trwania usługi transportowej Klient ma prawo do korzystania z pomocy i opieki kierowcy, lub innego przedstawiciela przewoźnika.
3. W przypadku usługi transportowej okazjonalnej obejmującej świadczenie usług turystycznych przez Klienta, Klient zobowiązany jest zatrudnić pilota oraz przedstawić stosowne uprawnienia do organizacji imprez turystycznych zgodnie z ustawą o turystyce. Pilot zapewnia Klientowi przebieg usługi transportowej zgodnie z programem, dba o jakość świadczeń, przyjmuje od Klientów reklamacje i usuwa ich przyczyny a jeżeli reklamacja została złożona na piśmie potwierdza jej przyjęcie.
4. Klient ma prawo do zabrania 2 sztuk bagażu o łącznej wadze 20 kg oraz 5 kg bagażu podręcznego. Dzieci do lat 2 nie mają uprawnienia do bezpłatnego przewozu bagażu. Nie przewiduje się możliwości nadbagażu.
5. Klient ma prawo odstąpić od umowy wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki uczestnictwa w usłudze transportowej w miejsce Klienta. Osoba ta przejmie wszystkie obowiązki Klienta i jest

zobowiązana do pokrycia wszystkich kosztów poniesionych w wyniku tej zmiany.

6. Przeniesienie uprawnień z umowy o usługach transportowych przez Klienta na innego Uczestnika lub Klienta jest skuteczne jedynie z chwilą powiadomienia przewoźnika. Powiadomienie musi nastąpić nie później niż 21 dni przed wykonaniem usługi transportowej. Jeśli zmiana nastąpi w terminie krótszym niż 21 dni przed usługą transportową Przewoźnik ma prawo potraktować tę zmianę jako rezygnację. Mają wtedy warunki rezygnacji zgodnie z punktem V.6
7. Klient zobowiązany jest do posiadania w czasie realizacji usługi transportowej aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy RP oraz dowód wpłaty za usługę transportową.
8. Klient potwierdza otrzymanie wszelkich szczegółowych, aktualnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych związanych z udziałem w usłudze transportowej.
9. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych, administracyjnych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i kraju docelowym.
10. W czasie trwania usługi transportowej Klient zobowiązany jest stosować się do wskazówek pilota grupy. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie realizacji usługi transportowej, jeżeli Klient utrudnia sprawne jej przeprowadzenie ze szkodą dla innych jej Klientów lub Przewoźnika. Wszelkie koszty w takiej sytuacji ponosi Klient.
11. Klient odpowiada za wszystkie szkody wyrządzone z jego winy i osób niepełnoletnich, pozostających pod jego prawną opieką i ma obowiązek zapłacić za dokonane szkody w miejscu ich powstania z własnych środków.
12. W przypadku niestawienia się w wyznaczonym terminie i czasie na miejsce zbiórki określone w programie przez pilota grupy Przewoźnik nie ma obowiązku ułatwienia Klientowi dołączenia do grupy.
13. Nie mogą być przedmiotem roszczeń ze strony Klienta znane mu przed rozpoczęciem usługi transportowej okoliczności powodujące utrudnienia, niedogodności lub niewygody.

### IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA

1. Przewoźnik odpowiada za przebieg usługi transportowej i zobowiązuje się do realizacji wyjazdu zgodnie z programem i umową, z zachowaniem należytej staranności kupieckiej.
2. Przewoźnik nie odpowiada za działania i decyzje właściwych organów administracji państwowej polskiej i obcej, uniemożliwiającej Klientowi wzięcie udziału w usłudze transportowej.
3. Przewoźnik nie dokonuje zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Klienta. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tej samej wartości i jakości nie stanowi wady usługi
4. Nie uważa się za wady usługi transportowej niedociągnięć zawinionych przez Klienta, wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne niepozostające w stosunku prawnym z przewoźnikiem oraz siłą wyższą.
5. Przewoźnik ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, z wyjątkiem szkody na osobie, do dwukrotności ceny usługi transportowej względem każdego Klienta.
6. Przewoźnik nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, spowodowane wyłącznie: **a)** działaniem lub zaniechaniem Klienta **b)** działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań nie można było uniknąć albo przewidzieć; **c)** siłą wyższą.
7. W przypadku awarii pojazdu, który wykonuje usługę transportową Przewoźnik zobowiązuje się do:
  - a) podstawienia transportu zastępczego w ciągu 4 godzin w Polsce, od momentu zgłoszenia usterki przez Klienta, kierowcę Przewoźnika lub pilota
  - b) podstawienia transportowego zastępczego w ciągu 6 godzin zagranicą, od momentu zgłoszenia usterki przez Klienta, kierowcę Przewoźnika lub pilota
  - c) w przypadku świadczenia usługi transferowej na lotnisko, dworzec kolejowy, port - Przewoźnik zobowiązuje się podstawić środek transportu zastępczy bezzwłocznie.

### V. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odwołania usługi transportowej w każdej chwili z powodu decyzji kontrahenta, siły wyższej, itp. O fakcie odwołania Klient zostanie powiadomiony natychmiast.
3. Klient ma prawo odstąpienia od umowy w każdym czasie.
5. Rezygnacja z usługi transportowej może nastąpić jedynie w formie pisemnej.
6. W przypadku rezygnacji ze strony Klienta dokonuje się następujących potrąceń:
  - a) opłatę manipulacyjną w wysokości wpłaconej zaliczki, nie mniej, niż 100,- PLN oraz inne poniesione koszty rzeczywiste (np. koszty anulacji zlecenia) przy rezygnacji do 45 dni przed terminem wykonania usługi; **b)** 30 % ceny przy rezygnacji między 44 a 30 dniem przed terminem wykonania usługi; **c)** 45 % ceny przy rezygnacji między 29 a 15 dniem przed terminem wykonania usługi; **d)** 60 % ceny przy rezygnacji między 14 a 7 dniem przed terminem wykonania usługi; **e)** 70 % ceny przy rezygnacji w terminie krótszym, niż 7 dni przed terminem wykonania usługi;
7. W przypadku nie zgłoszenia się na wykonanie usługi przez Klienta w określonym miejscu i w określonym czasie z limitem 15 minut Klientowi nie przysługuje zwrot kosztów.
8. Zastosowanie przy rezygnacji potrącenia z wpłat następuje niezależnie od daty zawarcia umowy.

9. Zwrotu dokonuje się w miejscu wykupienia usługi transportowej a od zwracanych kwot nie przysługują odsetki.

#### **VI. REKLAMACJE.**

1. Ewentualne reklamacje bądź uwagi dotyczące usług należy zgłaszać w czasie wykonywania usługi u kierowcy lub pilota. Przewoźnik przyjmuje reklamacje i skargi jedynie w formie pisemnej w ciągu 30 dni od daty zakończenia świadczenia usługi transportowej. Przewoźnik ma obowiązek rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji w ciągu 30 dni od ich otrzymania.

2. Przewoźnik zastrzega, że będzie rozpatrywał reklamacje, jeśli w trakcie trwania usługi przedmiot reklamacji był na piśmie zgłoszony pilotowi, przedstawicielowi biura lub kontrahentowi.

#### **VII. INFORMACJE ORGANIZACYJNE**

1. Na liniach dojazdowych w Polsce i zagranicą przejazd może nastąpić innym środkiem transportu, niż wyszczególniony w ofercie (np. samochód osobowy, mikrobus, autokar turystyczny). Podczas przejazdów możliwe są przesiadki.

2. Miejsca w autobusie przydzielane są wg kolejności zgłoszeń, w miarę możliwości z uwzględnieniem życzeń Klientów. Miejsce wskazuje pilot w momencie wsiadania do autobusu docelowego.

3. Możliwość korzystania z toalet w autokarach ze względu na ich małą pojemność oraz komfort podróżowania jest ograniczona do sytuacji nadzwyczajnych.

4. Postoje są organizowane w miarę potrzeb, średnio co 3 - 4 godziny, jeśli to możliwe to w zajazdach z toaletą i barem. W autokarach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu.

5. Pilot nie jest uprawniony do przewodnictwa po wnętrzach muzealnych oraz innych miejscach zastrzeżonych prawem danego kraju dla licencjonowanych przewodników.

#### **VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieregulowanych powyższymi warunkami stosuje się przepisy ustawy o usługach turystycznych z dn.29.08.1997r. oraz Kodeksu Cywilnego.

2. Wszelkie spory wynikające z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie a w razie braku porozumienia przez sąd powszechny.

Wyrażam zgodę na przesyłanie mi materiałów promocyjnych i reklamowych 24travels.com oraz podmiotów z nim współdziałających. 24travels.com informuje o prawie wglądu oraz zmiany swoich danych osobowych, przetwarzanych przez 24travels.com

Administratorem Danych jest 24travels.com z siedzibą w Bielsku-Białej.

Prezes Zarządu  
Dariusz Cieśla

Kierownik Organizacyjny  
Filip Byrski

#### **24travels.com spółka z o.o.**

Siedziba: 43-309 Bielsko-Biała ul. Olszówka 15 b

tel./fax (33) 829-86-94, 829-86-93

Infolinia: 0801 62 62 84

e-mail: [poland@24travels.pl](mailto:poland@24travels.pl)

rezerwacja: [travelbook@man.pl](mailto:travelbook@man.pl)

NIP: PL5472013136  
REGON: 072926454  
KRS: 0000219020

#### **Serwisy internetowe, za które prawnie odpowiada przedsiębiorstwo 24travels.com**

System rezerwacji turystycznej on-line dla biur podróży:

<http://www.travelbook.pl>

System rezerwacji hotelowej on-line dla biur podróży:

<http://www.hotelbook.pl>

System rezerwacji ofert 24travels on-line dla biur podróży i klientów:

<http://www.24travels.pl>

System rezerwacji ofert 24travels on-line dla zagranicznych biur podróży i klientów zagranicznych:

<http://www.24travels.com>

System rezerwacji ofert zimowego wypoczynku:

<http://www.winterholiday.pl>

System rezerwacji ofert letnich i egzotycznych samolotem:

<http://www.sunholiday.pl>

System rezerwacji dla turystów zagranicznych wybierających się do Polski:

<http://www.gopoland.pl>

System rezerwacji i prezentacji ofert hotelowych:

<http://www.hotelnet.pl>

System rezerwacji on-line dla młodych ludzi, prowadzony przez licealistów i studentów:

<http://www.travelcity.pl>

System rezerwacji ofert zimowych narciarskich:

<http://www.24ski.pl>

System rezerwacji i informacji o stacjach narciarskich ogólnopolski:

<http://www.24ski.com>

Serwis narciarski i turystyczny związany z Alpami w wersji niemieckojęzycznej dla klientów z Niemiec, Austrii, Szwajcarii:

<http://www.alpenwind.de>

Serwis turystyczny w Austrii, niemieckojęzyczny

<http://www.24travels.at>

Serwis turystyczny ogólny:

<http://www.turystyka.net>

Serwis turystyczny ogólny:

<http://www.turystyka.net.pl>

Serwis informacyjny dla branży turystycznej i informacyjny:

<http://www.infoholiday.pl>

Serwis komunikacji międzynarodowej:

<http://www.linieautokarowe.pl>

Serwis o systemach rezerwacji i branżowy dla biur podróży:

<http://www.travelplan.pl>