

Warunki Uczestnictwa

Prosimy o dokładne i uważne zapoznanie się z Warunkami Uczestnictwa FREGATA T4You Consulting Jolanta Wieczorek ze stałym miejscem wykonywania działalności w Legnicy przy ul. Złotoryjskiej 48/1, 59-220 Legnica. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej jest traktowane jako pełna akceptacja zaprezentowanych Warunków Uczestnictwa, które otrzymali Państwo w punkcie sprzedaży przed zawarciem umowy. Warunki Uczestnictwa dotyczą imprez turystycznych, których organizatorem jest FREGATA T4You Consulting Jolanta Wieczorek (zwana dalej „Fregata”). W przypadkach wyraźnie wskazanych w niniejszych Warunkach Uczestnictwa, poszczególne punkty Warunków mają zastosowanie do pojedynczych usług turystycznych (zakupionej pojedynczej usługi turystycznej).

1. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

- 1.1. Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej przez Fregata (zwana dalej „umowa”). Rezerwacja może zostać założona na pisemne, ustne lub telefoniczne zgłoszenie oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.fregatatravel.pl. Strona internetowa www.fregatatravel.pl i pisemne informacje Fregata stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
- 1.2. Klient (Zgłaszający) otrzymuje w momencie zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu na trwałym nośniku wszelkie dokumenty zawierające istotne dane o zarezerwowanej imprezie. Klient może zażądać kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- 1.3. Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych w umowie oraz przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zaliczki lub pełnej ceny) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.
- 1.4. Zgłaszający, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.
- 1.5. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat.
- 1.6. Zgłaszający zawierający umowę jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych uczestników imprezy turystycznej. Dane Zgłaszającego i uczestników imprezy turystycznej muszą być zgodne z dokumentami tożsamości na podstawie, których oni podróżują. Dane Zgłaszającego i uczestników imprezy turystycznej (imiona, nazwisko, daty urodzenia) są przekazywane do linii lotniczej, która podróżują uczestnicy w celu ich przetwarzania na podstawie dyrektywy Unii Europejskiej 2016/681 oraz na podstawie prawa krajowego – Ustawa z dnia 09.05.2018 roku o przetwarzaniu danych dotyczących przelotu pasażera.

2. DOKONANIE ZAPŁATY

- 2.1. Klient poprzez dokonanie wpłaty zaliczki/pełnej ceny na poczet imprezy/usługi turystycznej oraz pełnej kwoty na Turystyczny Fundusz Pomocowy i Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz zakupione dodatkowe ubezpieczenie zawiera umowę. Zaliczka wynosi nie mniej niż 30% (trzydzieści procent) ceny imprezy turystycznej/usługi turystycznej, z zastrzeżeniem wyjątków określonych poniżej. Ewentualna pozostała do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 35 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 2.2. Zapłata za zawarte za pośrednictwem Fregata, dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest w całej kwocie wraz z wpłatą zaliczki lub też

całej ceny w zależności od terminu dokonania rezerwacji imprezy turystycznej. Koszty innych usług świadczonych przez Fregata takich jak np. pośrednictwo w uzyskaniu wizy, jak również telefoniczne rezerwacje i zapytania, nie są (o ile na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info nie ma innej jednoznacznej informacji) zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli zatem takie koszty powstaną, powinny one zostać wpłacone w punkcie sprzedaży imprezy turystycznej wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej.

- 2.3. Klient w momencie rozpoczęcia imprezy tury-tycznej jest zobowiązany posiadać przy sobie dokumenty podróży. Dokumenty podróży będą dostarczone na wskazany przez Klienta adres e-mail lub przekazane fizycznie w biurze.
- 2.4. Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w całości zapłacona w ustalonym w punkcie 2.1 terminie, umowa może być rozwiązana z dniem, gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje 35 dni w przypadku rezerwacji usługi turystycznej noclegu w ramach dojazdu własnego, nart i city break. W takim przypadku Fregata obciąża Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie/usłudze turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 6.2, 6.4 i 6.5 Warunków Uczestnictwa
- 2.5. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do Fregata, Fregata informuje, iż odprowadza zgodnie z art.7 ust.2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., składki w należnej wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego (TFG). Sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia wskazany jest w Rozdziale 2 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017.
- 2.6. Fregata informuje, iż dla umów o udział w imprezie turystycznej odprowadza od każdego klienta z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej należną składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP) w celu zabezpieczenia klientom zwrotu wpłat za imprezy turystyczne, które nie zostały lub nie zostaną zrealizowane z powodu ogłoszenia albo wystąpienia w Polsce lub w miejscu realizacji imprezy turystycznej nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, o których mowa w art. 4 pkt 15 ustawy z 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 2139).

3. ŚWIADCZENIA, CENY

- 3.1. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info Przed zawarciem umowy Fregata zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info o czym Fregata poinformuje Zgłaszającego zgodnie z art. 40 ust.3 Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
- 3.2. Wyłącznie informacje zawarte na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info w momencie zawarcia umowy stanowią część umowy.
- 3.3. Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych zamieszczone są na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info, w Warunkach Uczestnictwa oraz innych dokumentach Fregata przekazywanych Klientom, wyrażone są w PLN. Dopuszcza się następujące formy płatności: przelew elektroniczny, płatność karta kredytowa przez system przelewy24 albo przez przelew tradycyjny, gotówka.
- 3.4. Fregata stara się w miarę możliwości uwzględniać pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w informacjach zawartych na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info, jak np. pokoje obok siebie, piętro lub konkretny numer pokoju. Tylko pisemne potwierdzenie realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta przez Fregata stanowi podstawę roszczeń Klienta wobec Fregata w przypadku niewykonania życzenia. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta w przypadku nieotrzymania przez Klienta pisemnego

potwierdzenia od Fregata nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Fregata.

- 3.5. Fregata w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
- 3.6. Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 15.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 12.00 czasu lokalnego. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami przelotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Klient powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. W takim przypadku Klient powinien pozostawić swoje bagaże w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu, o ile taka możliwość hotelarz oferuje.
- 3.7. Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia od Fregata. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Klient. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta w przypadku nieotrzymania przez Klienta pisemnego potwierdzenia od Fregata nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Fregata.
- 3.8. Ze względu na przepisy prawa kraju docelowego, zmiana tras przelotu Klienta może być niedozwolona. Klient powinien zrealizować swoją podróż lotniczą w kolejności wskazanej w umowie. W przypadku pominięcia kolejności odcinków, należy potwierdzić pisemnie z Fregata możliwość dokonania takiej zmiany oraz możliwość realizacji takiego przelotu. Brak możliwości zmian wynikające z prawa kraju planowanej podróży, nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Fregata.

4. ZNIŻKI DLA DZIECI

- 4.1. Dzieci korzystają ze zniżek tylko wtedy, gdy w dniu powrotu nie skończą granicznego i zawartego w zniżce wieku oraz jeśli są zakwaterowane w pokoju z dwoma osobami dorosłymi - pełnopłatnymi, chyba że umowa stanowi inaczej.
- 4.2. Dziecko poniżej 2 roku życia podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego. Dziecko kończące 2 lata w trakcie trwania imprezy turystycznej, na rejsie powrotnym musi mieć własne miejsce siedzące – dlatego też konieczne jest dokupienie biletu na trasę powrotną. Jeżeli podróż odbywa się w jedną stronę lub dwie połączeniem rejsowym regularnych linii lotniczych lub linii lotniczych low cost (zgodnie z punktem 20), dziecko kończące 2 lata w trakcie pobytu musi mieć wykupione miejsce w samolocie na całą podróż (również wylot przed ukończeniem 2 roku życia – zgodnie z taryfikatorem linii lotniczej regularnej lub low cost).

5. ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZE STRONY UCZESTNIKA, ZMIANA UMOWY, OSOBY ZASTĘPCZE

- 5.1. Podróżny może w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej (odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej). W takim przypadku, Podróżny zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Fregata opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej, której zryczałtowana wysokość stanowi:
 - a. 29% ceny imprezy do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - b. 65% ceny imprezy przy rezygnacji między 29 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - c. 85% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 3 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - d. 98% ceny imprezy przy rezygnacji od 2 dnia do dnia wylotu włącznie.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Fregata może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. W

przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym (nie czarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania.

Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Fregata będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z Fregata w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. Fregata w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę.

Fregata informuje, iż Podróżny ma możliwość wykupienia opcjonalnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (także ubezpieczenia obejmującego koszty wcześniejszego powrotu z imprezy).

- 5.2. Na życzenie Klienta, w miarę możliwości, w tym w miarę dostępności miejsc, istnieje możliwość zmiany umowy. Zmiana umowy wiąże się z kosztami, które wymagają potwierdzenia u kontrahenta, przewoźnika, przez Fregata. Koszt każdej zmiany to 150 zł/za osobę za jedną zmianę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów manipulacyjnych poniesionych przez Fregata z tytułu dokonanych zmian. Zmiana rezerwacji, w skład której wchodzi przeloty w taryfie bez możliwości jakiegokolwiek zmiany, równoznaczne jest z anulacją imprezy turystycznej, zgodnie z punktem XI1. W przypadku zmiany rodzaju zakwaterowania, rodzaju wyżywienia z np. dwóch posiłków (HB) na all inclusive, opłata manipulacyjna wynosi 150 zł za osobę za zmianę. Wszelkie zmiany muszą być potwierdzone przez lokalnego kontrahenta. Pod pojęciem zmiany umowy na życzenie Podróżnego, rozumie się np. zmianę miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej oraz programu imprezy turystycznej, rodzaju transportu. Jeśli z zawartej umowy wynika, iż w danej imprezie turystycznej ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja chociażby jednego jej uczestnika z udziału w tej imprezie turystycznej lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Fregata do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.
- 5.3. Przeniesienie na osobę trzecią praw i obowiązków na osobę trzecią nie jest możliwe i wiąże się to zakupem nowej imprezy turystycznej.
- 5.4. W przypadku rezerwacji samego przelotu liniowego zmiany terminu powrotu lub lotniska po rozpoczęciu imprezy turystycznej nie są możliwe, chyba że Fregata uda się uzyskać pisemne potwierdzenie od linii lotniczej, że taka zmiana jest możliwa i Podróżny potwierdzi pisemnie, że pokryje koszty związane z taką zmianą. Koszt manipulacyjny zmiany to 150 zł za osobę za zmianę.
- 5.5. O ile Podróżny nie poinformował Fregata o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem, zobowiązany jest przekazać do Fregata informację o tym, iż w imprezie takiej nie uczestniczy, najpóźniej do końca dnia, w którym impreza turystyczna się rozpoczęła.
- 5.6. 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 zrezygnują 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.
- 5.7. 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 Fregata zostanie zwrócona Podróżnemu w terminie 14 dni od daty dokonania zmiany. W przypadku konieczności dokonania dopłaty przez Podróżnego dla skuteczności zmiany konieczne jest dokonanie wpłaty w terminie uzgodnionym przez Fregata indywidualnie z Podróżnym.

- 5.8. W przypadku niemożliwości dokonania zmiany miejsca wylotu, terminu imprezy lub hotelu wynikającej z braku dostępności ofert, Podróżnego oraz Fregata wiąże pierwotna umowa, chyba że Podróżny złoży oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej.
- 5.9. W przypadku rezerwacji samego przelotu czarterowego (zakupu pojedynczej usługi turystycznej), zmiany terminu powrotu, lotniska lub danych osoby podróżującej po rozpoczęciu usługi turystycznej nie jest dopuszczalne. W przypadku rezerwacji samego przelotu rejsowego zmiany terminu powrotu lub lotniska po rozpoczęciu usługi turystycznej nie są możliwe, chyba że Fregata uda się uzyskać pisemne potwierdzenie od linii lotniczej, że taka zmiana jest możliwa i Klient potwierdzi pisemnie, że pokryje koszty związane z taką zmianą.
- 5.10. Wszelkie opłaty związane z odstąpieniem od umowy i zmiana umowy jak również opłaty za indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagalne.
- 5.11. W przypadku pobrania opłaty manipulacyjnej Zgłaszającemu przysługuje prawo do indywidualnego rozliczenia kosztów związanych z pobraniem opłaty manipulacyjnej.

6. PODRÓŻ SAMOŁOTEM

- 6.1. Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem/EG/2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy to organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta poprzez punkt sprzedaży, w którym Klient nabył imprezę turystyczną. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie o tym poinformowany przez Fregatę. Fregata zastrzega sobie możliwość zmiany przewoźników lotniczych i numerów lotów. Wykaz przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego.
- 6.2. W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na transport.
- 6.3. W przypadku niektórych lotów istnieje możliwość rezerwacji określonych miejsc w samolocie za dodatkową opłatą określoną na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info Informacja o takiej możliwości dostępna jest na stronie internetowej www.fregatatravel.pl oraz www.fregata.info W razie niezrealizowania rezerwacji miejsc w samolocie, opłata za rezerwację miejsc zostanie Klientom zwrócona w całości w drodze postępowania reklamacyjnego na podstawie przedstawionych kart pokładowych. W przypadku lotów realizowanych przez linie lotnicza low cost Ryanair Ltd (FR) Klient podróżujący z dzieckiem/dziećmi poniżej 12 roku życia, ma zapewniona rezerwacje miejsca dla dziecka/dzieci poniżej lat 12 i jednej osoby do-rostej podróżującej na tej samej rezerwacji.
- 6.4. Informacja o możliwości przewozu i limicie bagażu rejestrowanego wskazana jest w ofercie. Dzieci do 2 lat nie mają prawa do posiadania osobnego bagażu rejestrowanego.
- 6.5. Na 48 godzin przed wylotem zaleca się, aby Klient sprawdził godzinę wylotu w punkcie sprzedaży. W przypadku zawarcia umowy, której przedmiotem jest tylko przelot

samolotem Klient zobowiązany jest sprawdzić godzinę wylotu fizycznie lub telefonicznie w punkcie sprzedaży 48 godzin przed wylotem, a godzinę powrotu zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.

- 6.6. Klienci uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem lub klienci, którzy zawarli umowę o usługę turystyczną, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie lub trzy godziny przed planowanym odlotem zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.
- 6.7. Transport bagażu o charakterze specjalnym (wyposażenie sportowe, wózki inwalidzkie itp.) dozwolony jest po uprzednim zgłoszeniu w punkcie podróży, w którym zawarta została umowa oraz zwrotnym pisemnym potwierdzeniu przez Fregata, za dodatkową odpłatnością. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też pobieranie opłat. Przewóz zwierząt jest możliwy po uprzednim zgłoszeniu i potwierdzeniu przez linie lotnicza za dodatkową opłatą.
- 6.8. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego. Przewóz przedmiotów wartościowych (pieniądze, lekarstwa, urządzenia elektroniczne, kosztowności itp.) nie jest możliwy w bagażu rejestrowanym. Ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu rejestrowym, ponosi Klient.
- 6.9. Polityka cenowa regularnych linii lotniczych może wpłynąć na zakres usług oferowanych przez przewoźnika w danej klasie przewozu i jest niezależna od Fregata, w celu weryfikacji zarezerwowanego pakietu usług należy skontaktować się z punktem sprzedaży.
- 6.10. Usługi zakupione bezpośrednio u przewoźników lotniczych (np. poprzez Call Center, czat, www) nie stanowią integralnej części umowy o imprezę turystyczną.

7. PRZEDSTAWICIEL ORGANIZATORA IMPREZY TURYSTYCZNEJ NA MIEJSCU PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

- 7.1. W czasie imprez turystycznych organizowanych przez Fregata kontakt z przedstawicielem Fregata możliwy jest poprzez tel. +48 76 852 25 58, +48 510 284 376 oraz sms: +48 510 284 376.
- 7.2. Na życzenie Zgłaszającego, w miarę możliwości, w tym w miarę dostępności miejsc istnieje możliwość zmiany zakwaterowania w czasie trwania imprezy turystycznej za pośrednictwem Fregata. W takim przypadku Zgłaszający jest zobowiązany do zapłaty różnicy w cenie hoteli powstałej z wyliczenia ceny za nowy hotel na dzień dokonania zamiany oraz opłaty manipulacyjnej za zmianę w kwocie 250 PLN za rezerwację.
- 7.3. W przypadku, gdy klient poinformował przedstawiciela Fregata na miejscu o w jego ocenie niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usługi turystycznej, reklamacja ta została uznana za niezasadna, klient ma prawo do zmiany zakwaterowania w czasie trwania imprezy turystycznej, w miarę możliwości za pośrednictwem Fregata. W takim przypadku klient jest zobowiązany do zapłaty różnicy w cenie hoteli powstałej z wyliczenia ceny za nowy hotel na dzień dokonania zamiany oraz opłaty manipulacyjnej za zmianę w kwocie 250 PLN za rezerwację.

8. PRZEDŁUŻENIE POBYTU W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

W przypadku zamierzonego przez Klientów przedłużenia pobytu w trakcie trwania imprezy turystycznej, Klienci proszeni są o to, aby skontaktować się odpowiednio wcześniej z przedstawicielem organizatora imprezy turystycznej. Przedłużenie pobytu jest możliwe jedynie wtedy, gdy są jeszcze wolne miejsca zakwaterowania, względnie miejsca w samolocie lub innym środku transportu. Klient zobowiązany jest uiścić koszty przedłużonego pobytu gotówką na miejscu oraz opłatę manipulacyjną za zmianę w wysokości 250 PLN za rezerwację. W przypadku, gdy w wyniku przedłużenia pobytu nastąpi zmiana lotniska, Klientowi nie przysługuje z tego tytułu roszczenie o zapewnienie zastępczego środka transportu. Koszty za

przedłużenie pobytu oblicza się według sezonowych taryf dziennych. W w/w przypadku prosimy o sprawdzenie ważności Państwa ubezpieczenia oraz ewentualnej wizy. Należy pamiętać, że zgodnie z zawartą umową – rozszerzone ubezpieczenie obowiązuje w datach pierwotnej umowy zawartej pomiędzy Fregata a Klientem.

9. SZCZEGÓLNE WSKAZÓWKI DLA KLIENTÓW REZERWUJĄCYCH NOCLEGI W RAMACH DOJAZDU WŁASNEGO, NART, CITY BREAK

- 9.1. Noclegi w ramach dojazdu własnego, nart, city break mogą być zajmowane jedynie przez potwierdzoną w umowie liczbę osób dorosłych i dzieci. Każdy Klient zobowiązany jest do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania o raz w pomieszczeniach przeznaczonych do wspólnego użytkowania.
- 9.2. Zwierzęta domowe są dopuszczalne tylko w przypadku, gdy informacja na stronie internetowej www.fregatatravel.pl wyraźnie dopuszcza taką możliwość. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Fregata.
- 9.3. W informacjach wskazanych na stronie internetowej www.fregatatravel.pl przy przekazaniu kluczy może zaistnieć obowiązek uiszczenia przez Klienta odpowiedniej kaucji, tytułem zabezpieczenia zapłaty za ewentualne wyrządzone szkody. Zwrot lub rozliczenie kaucji następuje zawsze z chwilą opuszczania miejsca noclegu i przekazania wykorzystywanych pomieszczeń w stanie zgodnym z zawartą umową.
- 9.4. Klienci są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów przyjazdu i wyjazdu z miejsca pobytu oraz w przypadku zmiany tych terminów zobowiązani są informować o takim fakcie przedstawiciela organizatora czyniąc to ze stosownym wyprzedzeniem, to jest takim, które umożliwi Fregata należyte wywiązanie się z zaciągniętych wobec Klienta zobowiązań.
- 9.5. W przypadku gdy umowa dotyczy noclegu w ramach dojazdu własnego, nart, City break koszty dodatkowe, co do których nie istnieje obowiązek ich pokrycia, nie są zawarte w cenie usługi turystycznej. Jeżeli na stronie internetowej www.fregatatravel.pl nie ma informacji, że są one wliczone w cenę usługi turystycznej, są one płatne na miejscu.

10. REKLAMACJA BAGAŻU W TRAKCIE PRZEWOZU LOTNICZEGO

Międzynarodowe porozumienia z Warszawy, Hagi, dodatkowe porozumienia dotyczące lotów do USA i Kanady jak i Konwencja Montrealska z 28.05.1999 r. określają warunki lotów do miejsca docelowego i powrotu z niego. Szkody w bagażu Klientów powstałe przy przewozach lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio po zrealizowanym locie u przedstawiciela linii lotniczej po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (P.I.R).

11. UBEZPIECZENIA PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

- 11.1. Wszyscy Klienci Fregata rezerwujący imprezę turystyczną za granicą objęci są podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia w Signal Iduna, w umowie każdorazowo podawana jest wartość ubezpieczenia.
- 11.2. Fregata rekomenduje wszystkim swoim Klientom zawarcie dodatkowego ubezpieczenia, o szerszym zakresie, w ramach wariantu standardowego, optymalnego oraz rozszerzenia wyżej wskazanych wariantów o ubezpieczenie all inclusive. Dodatkowo istnieje możliwość rozszerzenia zakresu ochrony o ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej 100%. Informacje dotyczące tego rodzaju ubezpieczeń udzielane są w punkcie sprzedaży.
- 11.3. Szczegółowy opis zakresu ubezpieczenia wariantów: podstawowego, standardowego, optymalnych oraz ubezpieczenia od kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z podróży zawarty jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

12. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

12.1. Jeżeli Fregata zmuszony jest zmienić główne właściwości usług turystycznych lub nie może spełnić specjalnych wymagań Klienta, określonych w Umowie, lub zaproponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% - niezwłocznie powiadamia o tym Klienta.

12.2. Fregata ma prawo do odstąpienia od Umowy w razie zbyt małej ilości uczestników imprezy turystycznej, określonej w informacji zawartej na stronie internetowej www.fregatatravel.pl lub w potwierdzeniu podróży łączna liczba uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta. W przypadku imprez turystycznych o charakterze objazdowym i rejsów, Fregata może rozwiązać umowę o świadczenie usług turystycznych z uwagi na brak określonej w informacji zawartej na stronie internetowej www.fregatatravel.pl lub potwierdzeniu podróży minimalnej liczby uczestników nie później jednak, niż:

a/ 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,

b/ 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,

c/ 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni przed planowaną datą imprezy a w każdym terminie w przypadku, gdy Fregata nie może zrealizować Umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił o tym niezwłocznie Uczestnika.

12.3. W sytuacjach opisanych wyżej Fregata przedstawi Klientowi ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej kwoty.

12.4. W przypadku rozwiązania umowy z powodów leżących po stronie Fregata, Klient może niezwłocznie złożyć oświadczenie, iż oczekuje, aby Fregata zaoferowała mu zastępczą usługę turystyczną o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. O ile Klient nie skorzysta ze swojego prawa do wzięcia udziału w innej imprezie turystycznej, otrzyma zwrot kwoty zapłaconej za uczestnictwo w imprezie turystycznej.

13. NIEUNIKNIONE I NADZWYCAJNE OKOLICZNOŚCI

13.1. Jeżeli w wyniku wystąpienia siły wyższej przeprowadzenie imprezy turystycznej zostanie szczególnie utrudnione zarówno Klient jak i Fregata mają prawo do rozwiązania umowy.

13.2. W przypadku, gdy zdarzenie w postaci siły wyższej nastąpiło po rozpoczęciu imprezy turystycznej, Fregata zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne kroki zmierzające do zapewnienia powrotu uczestnikom imprezy turystycznej. Powstałe z tego tytułu koszty zorganizowania i zapewnienia transportu wywołanego wypadkiem siły wyższej ponoszone są przez Fregata.

14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

14.1. Fregata jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową o udział w imprezie turystycznej oraz jest obowiązany do udzielenia pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc ta może w szczególności polegać na:

1/ udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

2/ udzieleniu Uczestnikowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

14.2. Fregata może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

- 14.3. Fregata odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że udowodni, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia Fregata od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.
- 14.4. Fregata nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej.
- 14.5. Fregata nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych wiz przez odpowiednie placówki dyplomatyczne.
- 14.6. Przy transporcie statkami i promami obowiązują postanowienia danego armatora, jeżeli transport nie jest częścią składową imprezy turystycznej Fregata.
- 14.7. Fregata ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać przez niego wypłacone do trzykrotności całkowitej ceny imprezy. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie lub szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa, chyba że przepisy szczególne powszechnie obowiązującego prawa w zakresie ograniczenia odpowiedzialności stanowią inaczej.
- 14.8. W przypadku imprez samolotowych Klient jest zobowiązany potwierdzić rozkład powrotny na 24 h godziny przed planowaną godziną odlotu do kraju w lokalnej agencji.
- 14.9. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 tygodnia do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od końca 20 tygodnia do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do lotu. Kobiety po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu.

15. OBOWIĄZEK WSPÓŁDZIAŁANIA

- 15.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Fregata, jeżeli takowy będzie na miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.
- 15.2. Klienci wynajmujący mieszkania, apartamenty i domy wakacyjne w przypadku konieczności zgłoszenia reklamacji, winni kierować je bezpośrednio, do podanej w dokumentach podróży, osoby kontaktowej. W przypadku bezskutecznej interwencji należy kontaktować się z miejscową agencją reprezentującą Fregata.
- 15.3. Oczekiwaniem Fregata jest to, iż Klienci będą współdziałać z Fregata tak aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą umową. W związku z tym współdziałanie powinno wyrażać się poprzez:
- posiadanie ważnego przez cały czas trwania imprezy turystycznej oraz okres 6 miesięcy po jej zakończeniu paszportu, przy uwzględnieniu tego, iż w szczególnych wypadkach okres ten musi być nie krótszy niż 12 miesięcy,
 - posiadanie ważnej wizy,
 - spełnianie innych podobnych wymogów upoważniających do pobytu w danym państwie, na terytorium którego odbywać będzie się impreza turystyczna,
 - posiadanie dokumentów podróży Fregata.
- 15.4. Klient odpowiada również za spełnienie innych wymogów w szczególności zdrowotnych umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników.

16. REKLAMACJE, POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW, PLATFORMA ODR

- 16.1. Uczestnik ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w Umowie o udział w imprezie turystycznej.
- 16.2. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Fregata nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Fregata wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.
- 16.3. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w umowie Uczestnik może zażądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny imprezy.
- 16.4. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 2, jest niemożliwe albo Uczestnik z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Fregata jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie.
- 16.5. Jeżeli w trakcie imprezy Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi (Hotel, lokalny kontrahent) oraz Fregata drogą mailową pod adresem e-mail: fregata@fregata.info a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.
- 16.6. Uczestnik, po powrocie z destynacji, ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fregata:
 - 1/ Uczestnik może złożyć reklamację pisemną u pilota (przy imprezach, w których pilot uczestniczy) lub najpóźniej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy w miejscu zawarcia Umowy lub bezpośrednio u Fregata,
 - 2/ W formie elektronicznej na adres: reklamacje@fregata.info, reklamacja uznana jest za skutecznie złożoną, jeśli Uczestnik otrzyma potwierdzenie jej złożenia drogą mailową,
 - 3/ Listownie, na adres do doręczeń Fregata – ul. Złotoryjska 48/1, 59-220 Legnica.
- 16.7. Fregata rozpatruje reklamację złożoną w sposób opisany w punktach 1,2,3 i udziela na nią odpowiedzi, w której rozpatruje pozytywnie lub negatywnie reklamację Uczestnika, w terminie 40 dni, od daty jej wpływu do Fregaty.
- 16.8. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu postępowań pozasądowych dotyczących usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.
- 16.9. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. Fregata nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów. W związku z powyższym nasi Klienci nie mogą korzystać z platformy ODR.
- 16.10. Reklamacje rozpatrywane są przez Fregata bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 40 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

17. POSTANOWIENIA PASZPORTOWE WIZOWE, CELNE, DEWIZOWE, OCHRONY ZDROWIA ORAZ INFORMACJE I OSTRZEŻENIA DLA KLIENTA

- 17.1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z informacjami zawartymi na stronie www.msz.gov.pl (z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi, obowiązującymi w kraju docelowym), zamieszczonymi na stronie internetowej www.fregatatravel.pl i z ich potwierdzeniem lub ewentualnymi zmianami wskazanymi w potwierdzeniu podróży. Znajdują się tam istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności związanych z imprezą turystyczną. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.
- 17.2. Klient przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi

szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony Fregata, obciążany jest Klient. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty, wizy, książeczka) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.

- 17.3. Informujemy, iż w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty).
- 17.4. Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca w tym dziecko zobowiązana jest posiadać ważny paszport.

18. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 18.1. Postanowienie umów zawartych z klientami oraz oświadczenia zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych są nieważne.
- 18.2. Niniejsze Warunki Uczestnictwa nie naruszają postanowień ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Uczestnictwa stanowiących integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej.
- 18.3. Klient może zapoznać się z treścią ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych pod adresem www.sejm.gov.pl.

Zapisy końcowe:

FREGATA T4You Consulting Jolanta Wieczorek posiada wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki I Pośredników Turystycznych Województwa Dolnośląskiego numer 263/11/04/2004. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 21.11.2024 r.