

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ MONDO TRAVEL Sp. z o.o. DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

I. Definicje:

1. Organizator – MONDO TRAVEL Spółka z o.o.,
Adres: ul. Górczewska 200A/243, 01-463 Warszawa, NIP 522-299-48-60 wpisane do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod numerem 1309
2. Impreza – impreza turystyczna organizowana przez MONDO TRAVEL Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie.
3. Umowa – ogół wzajemnych praw i obowiązków wynikających z „Umowy zgłoszenia udziału w imprezie” wraz z Warunkami uczestnictwa, Ważnymi informacjami dla turystów, Informacjami o warunkach ubezpieczenia oraz Programem imprezy.
4. Klient – osoba fizyczna lub prawna, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez MONDO TRAVEL Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych, objętych uprzednio zawartą Umową.
5. Ustawa o usługach turystycznych – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach turystycznych wraz z późniejszymi zmianami.
6. Ustawa o ochronie danych osobowych – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych wraz z późniejszymi zmianami.
7. Katalog - folder zawierający dane dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowe, Programy imprez, Warunki uczestnictwa, Ważne informacje dla turystów, informacje o warunkach ubezpieczenia lub skróconą ofertę, zawierającą w szczególności elementy określone powyżej.
8. Siła wyższa – rodzaj zdarzenia niespodziewanego, którego charakter i zasięg uniemożliwiają czasowo realizację imprez turystycznych w układzie globalnym lub regionalnym.
9. Przedstawiciel biura – osoba sprawująca opiekę nad uczestnikami w trakcie imprezy turystycznej (pilot, rezydent, pracownik kontrahenta), która może mieć pełnomocnictwo Kierownictwa Firmy do podejmowania koniecznych decyzji związanych z realizacją programu imprezy.

II. Zawarcie umowy uczestnictwa i dane osobowe.

1. Przed zawarciem umowy Klient zobowiązany jest zapoznać się z następującymi dokumentami, stanowiącymi integralną część Umowy:

- ✓ Program imprezy określający: miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, wg przepisów kraju pobytu, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
- ✓ Warunki uczestnictwa,
- ✓ Informacje o warunkach ubezpieczenia.

Zawierając Umowę Klient podpisuje ją osobiście i oświadcza, że otrzymał dokumenty wymienione w pkt. 1 wyżej, zapoznał się z ich treścią i je akceptuje bez zastrzeżeń.

2. Warunkiem wpisania na listę uczestników imprezy organizowanej przez MONDO TRAVEL Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie jest, oprócz zawarcia Umowy, wpłacenie zaliczki w wysokości podanej w Umowie.

3. Klient zawierając Umowę w imieniu i na rzecz innych uczestników imprezy oświadcza, potwierdzając niniejsze własnoręcznym podpisem, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa do zawarcia Umowy, które nie zostało odwołane. W przypadku dokonywania zmiany, bądź ewentualnej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie dotyczących uczestników, których reprezentuje Klient, który zawarł Umowę jest zobowiązany oświadczyć, że działa nadal na podstawie ważnego pełnomocnictwa. Klient reprezentując pozostałych uczestników działa w ich imieniu i na ich rzecz ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące uczestników, którzy udzielili mu pełnomocnictwa do działania w ich imieniu, za wyjątkiem przypadków, w których uczestnik powiadomił Organizatora na piśmie o odwołaniu pełnomocnictwa osobie, która Umowę zawarła.

Klient zawierający Umowę jest zobowiązany do przestrzegania terminów i wysokości wpłat na poczet ceny imprezy zgodnie z zawartą Umową, zwrot wpłat, po zastosowaniu rozliczeń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa, zostanie

przekazany Klientowi, który zawarł Umowę, a któremu uczestnik Imprezy nie odwołał pełnomocnictwa do działania w jego imieniu i na jego rzecz lub uczestnikowi, który dokonał wpłaty indywidualnie, po okazaniu dowodu wpłaty na jego imię i nazwisko.

Klient zawierający Umowę oświadcza, że uczestnicy, których reprezentuje zapoznali się z Programem imprezy, Ważnymi informacjami dla turystów, Warunkami uczestnictwa i Informacjami o warunkach ubezpieczenia. Wszelka korespondencja i wymiana informacji pomiędzy Organizatorem, a uczestnikami odbywa się na adres Klienta, który zawarł Umowę, który jest odpowiedzialny za przekazanie informacji pozostałym uczestnikom, na rzecz których zawarł Umowę. W szczególności, w przypadku zmiany terminu wyjazdu (odlotu samolotu) Klient, który zawarł Umowę zobowiązuje się powiadomić we właściwym czasie pozostałe osoby będące stronami Umowy.

4. Zawarcie Umowy na rzecz osoby niepełnoletniej może być dokonane przez jej rodziców lub ustanowionego przez Sąd opiekuna prawnego. W przypadku wyjazdu osoby niepełno-letniej na imprezę turystyczną pod opieką innej osoby niż rodzice lub opiekun prawny, wymagana jest notarialnie poświadczona zgoda rodziców lub opiekuna prawnego.

5. Organizator, zawierając Umowę, zobowiązuje się podać Klientowi ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na zwrot paszportu skierowanego do wydania wize przez zagraniczną placówkę konsularną oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. W przypadkach, w których Organizator zapewnia wize, w momencie zawierania Umowy informuje Klienta, jakie dokumenty Klient jest zobowiązany przedłożyć wraz z terminem ich przedłożenia – niedotrzymanie tego terminu może być uznane jako odstąpienie od umowy z winy Klienta. W przypadku imprez do krajów, które nie wymagają wiz od obywateli polskich, obywatele innych krajów, jeśli posiadają obowiązek wizowy, są odpowiedzialni za dopełnienie formalności wizowych we własnym zakresie.

6. Dane osobowe podane w trakcie zawierania Umowy muszą być zgodne z danymi na dokumencie, którym Klient będzie się legitymował w trakcie imprezy (Organizator wystawi na te dane bilet lotniczy i vouchery hotelowe). Ewentualna zmiana danych osobowych Klienta, dokonana po zawarciu Umowy, musi być zgłoszona niezwłocznie do Organizatora.

Dane osobowe

7. Organizator informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest MONDO TRAVEL Spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Górczewskiej 200A/243, 01-463 Warszawa.

8. Podane dane osobowe będą przetwarzane w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy zawartej z Organizatorem i mogą zostać udostępnione innym podmiotom uczestniczącym w realizacji Umowy, między innymi liniom lotniczym, autokarowym, promowym, hotelom, firmom ubezpieczeniowym, innym kontrahentom zagranicznym w miejscach urlopowych.

Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne. Klient ma prawo do dostępu do swoich danych osobowych i ich poprawiania. Klient może odmówić zgody na przetwarzanie danych osobowych. W takiej sytuacji dane będą przetwarzane w celu realizacji Umowy lub jeśli to jest niezbędne do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów Organizatora lub osób trzecich, którym są przekazywane te dane – a przetwarzanie danych nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą - zgodnie z zapisami art. 23 ust 1, punkt 3 i 5 Ustawy o ochronie danych osobowych.

9. Klient upoważniony do działania w imieniu i na rzecz innych uczestników oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w Umowie poprzez podanie ich danych osobowych przy jej zawieraniu, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami uczestnictwa, Ważnymi informacjami dla turystów, Informacjami o warunkach ubezpieczenia oraz programem Imprezy stosownie do postanowień zawartych niniejszego działu i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w Imprezie, stosownie do art. 393 § 2 Kodeksu cywilnego. Osoba upoważniona oświadcza dodatkowo, że została umocowana do złożenia w imieniu Klientów, których reprezentuje oświadczenia, o wyrażeniu zgody na przetwarzanie ich danych osobowych lub odmowie udzielenia takiej zgody.

III. Warunki płatności.

1. Cena imprezy jest ceną umowną, która zawiera podatek od towarów i usług VAT.

2. W przypadku rezerwacji imprezy turystycznej na więcej niż 31 dni przed jej rozpoczęciem, Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości 30% wartości imprezy w chwili zawarcia Umowy. Pozostałą kwotę należy wpłacić najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku zawierania Umowy w terminie krótszym niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy Klient zobowiązany jest wpłacić pełną cenę imprezy w chwili zawarcia Umowy. Organizator zastrzega sobie możliwość wprowadzania innych warunków płatności w trakcie obowiązywania ofert promocyjnych lub wyjazdów grupowych.

3. Klient zobowiązany jest uiścić pełną wartość imprezy w wyznaczonych terminach. Nieuiszczenie całej ceny imprezy lub jednej z rat w terminach podanych w Umowie lub w „Warunkach uczestnictwa” jest traktowane jako odstąpieniem od Umowy z winy Klienta z zastosowaniem rozliczeń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa. Za dzień odstąpienia od Umowy przez Klienta uznaje się pierwszy dzień roboczy następujący po ustalonym w Umowie dniu zapłaty kolejnej raty i stanowi on podstawę do ustalenia wysokości kosztów, o których mowa w dziale IV.

4. Ewentualne dopłaty nie ujęte w Umowie wynikające z podwyższenia ceny imprezy, Klient winien uregulować w terminie wskazanym w powiadomieniu o podwyższeniu ceny.

5. Cena ustalona w Umowie może być podwyższona do 21 dnia przed datą wyjazdu, jeżeli Organizator 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 opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,

c. wzrostu kursów walut.

6. Ewentualna zniżka dla dziecka ma zastosowanie tylko wtedy, jeżeli w dniu powrotu dziecko nie ukończy wymaganego wieku, od którego przyznawana jest zniżka.

7. Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien, niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w zawiadomieniu, poinformować go, czy:

- a. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, lub
- b. odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar na rzecz Organizatora. Brak odpowiedzi Klienta w terminie określonym w zawiadomieniu uważa się za akceptację zmienionych warunków.

IV. Ubezpieczenia

1. Biuro oświadcza, że zgodnie z ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997r. zawarło z firmą ubezpieczeniową stosowne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej Organizatora na wypadek konieczności zapewnienia powrotu Klientów do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów na imprezy turystyczne (aktualna kopia takiego dokumentu znajduje się na naszej stronie www.mondotravel.pl).

2. Wszyscy Klienci imprez organizowanych przez Biuro są ubezpieczeni od kosztów leczenia KL z uwzględnieniem ryzyka następstw chorób przewlekłych i nowotworowych do kwoty gwarantowanej 10.000 Euro, od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 15.000 zł oraz bagażu do kwoty 1.000 zł na osobę. Koszt obowiązkowego podstawowego ubezpieczenia KL, NNW, oraz bagażu wliczony jest w cenę imprezy. Biuro zaleca wykupienie dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i/lub wykupienie dodatkowych pakietów ubezpieczenia Kosztów Leczenia zwiększających kwoty gwarancyjne. Klient ma prawo i obowiązek zapoznać się z warunkami ubezpieczenia w przed podpisaniem umowy. Szczegółowe informacje i warunki ubezpieczenia są dostępne w biurach podróży oraz na stronie internetowej Biura.

3. Zawierając niniejszą umowę, Klient deklaruje, że jego stan zdrowia pozwala mu na korzystanie ze świadczeń lub programu imprezy będących przedmiotem umowy z biurem.

V. Odstąpienie Klienta od Umowy.

1. Klient ma możliwość odstąpienia od imprezy turystycznej.

2. Odstąpienie od Umowy musi być złożone na piśmie Organizatorowi listem poleconym.

3. Za datę odstąpienia przyjmuje się: dzień, w którym Organizator mógł zapoznać się z treścią pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

4. Uczestnicy mogą ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji (podstawowy koszt ubezpieczenia to 3% wartości imprezy). Warunki ubezpieczenia dostępne są u organizatora w biurach podróży i na stronach www.

5. Jeżeli Klient rezygnuje z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie, lub zmienia dane podane w umowie zgłoszeniu, potrącona będzie kwota odpowiadająca faktycznie poniesionym przez Biuro kosztom. Biuro nie będzie dokonywać potrąceń, jeśli w miejsce osoby rezygnującej Klient przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie w czasie pozwalającym organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem. Biuro w tym przypadku zastrzega sobie prawo do pobrania kosztów odpowiadających tylko rzeczywistym kosztom zmiany Uczestnika. Informacja o zmianie uczestnika nie może nastąpić później niż na dwa dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

6. Wszelkich zwrotów Biuro dokonuje na konto bankowe Klienta z którego środki za imprezę turystyczną zostały przekazane. Chyba że osoba dokonująca wpłaty wskaże inne rozwiązanie. na z tytułu rezygnacji z imprezy

5. Szczegółowa weryfikacja kosztów pozwalających na naliczenie kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z rezygnacją Klienta, zostanie dokonana przez Organizatora niezwłocznie po zakończeniu imprezy.

VI. Zmiany w Umowie.

1. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu uprawnienia z tytułu zawartej Umowy o świadczenie usług turystycznych, jeżeli osoba ta wyraża zgodę na przejęcie wszystkich wynikających z tej Umowy praw i obowiązków. Klient zobowiązany jest poinformować Organizatora na piśmie listem poleconym o przeniesieniu uprawnień w terminie umożliwiającym wyjazd tej osoby jednak nie dłuższym niż 3 dni od dnia podjęcia tej czynności prawnej. Zmiana możliwa jest pod warunkiem, że przepisy oraz wymogi stawiane przez linie lotnicze lub inne obowiązujące uregulowania nie uniemożliwiają dokonania zmiany w tym terminie. Zmiana uczestnika Umowy wynosi 100 złotych, będącą kosztem operacyjnym nie podlegającym zwrotowi, za wyjątkiem imprez realizowanych przelotami rejsowymi, dla których koszt zmiany uczestnika podawany jest każdorazowo przez linię realizującą dany rejs i obciąża solidarnie Klienta – uczestnika Imprezy turystycznej i osobę przejmującą jego uprawnienia. Istnieje możliwość weryfikacji kosztów poniesionych przez Organizatora z tego tytułu.

2. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę warunków Umowy lub zmianę Imprezy turystycznej na inną niż pierwotnie zakupiona przez Klienta, w przypadku braku wolnych ofert lub z przyczyn nie zależnych od Organizatora. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba, że złoży on pisemne oświadczenie o rezygnacji z udziału w imprezie. W przypadku rezygnacji, jej koszty rozlicza się w oparciu o cenę Imprezy, przewidzianą w pierwotnej Umowie i na zasadach dotyczących rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora.

3. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku liczby uczestników wymaganej dla zorganizowania Imprezy, a w każdym czasie z powodu działania Siły Wyższej, o czym niezwłocznie powiadomi Klienta. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania przez Organizatora jakichkolwiek potrąceń. O odwołaniu imprezy Klient zostanie powiadomiony pisemnie. Minimalna liczba uczestników dla Imprezy autokarowej wynosi 35 osób, dla Imprezy lotniczej 15 osób.

VII. Obowiązki i odpowiedzialność Klienta.

1. Klient ma obowiązek posiadania ważnych dokumentów uprawniających go do przekraczania granic w trakcie wyjazdu (w tym także wiz, jeśli nie zapewnia ich Organizator) oraz zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Polsce i w krajach, na terenie których odbywa się impreza. Termin posiadanego przez Klienta paszportu nie może być krótszy niż 6 miesięcy od planowanego terminu opuszczenia kraju docelowego.
2. Klient zobligowany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom przedstawicieli biura związanym z realizacją imprezy. W szczególności Klient ma obowiązek punktualnego stawiania się na miejsca zbiórek w trakcie trwania imprezy. Nieprzycbie lub spóźnienie się na miejsce zbiórki z wyłącznej winy Klienta może być traktowane jako odstąpienie Klienta od Umowy. Spóźnienie się, z winy Klienta, na lot powrotny będzie skutkowało koniecznością innego powrotu, którego koszt pokryje Klient.
3. Klient ma obowiązek przestrzegania zakazu palenia tytoniu i zakazu spożywania alkoholu na pokładzie autokaru bądź samolotu. Osobom nietrzeźwym Organizator lub przewoźnik może odmówić wstępu na pokład autokaru bądź samolotu. Zachowanie Klienta naruszające porządek i stanowiące zagrożenie dla innych uczestników imprezy będzie skutkowało natychmiastowym rozwiązaniem Umowy z Klientem i koniecznością kontynuowania podróży i powrotu do kraju na własny koszt.
4. Klient zobowiązany jest do potwierdzenia godziny wylotu na imprezę turystyczną telefonicznie u Organizatora lub w miejscu zakupu imprezy na 2 dni przed planowaną datą wylotu. Na dzień przed lotem powrotnym Klient zobowiązany jest do potwierdzenia godzin powrotu u przedstawiciela biura lub na tablicy informacyjnej w hotelu.
5. W przypadku przelotów liniowych Klient zobowiązany jest do przestrzegania zasad potwierdzania odcinków lotów.
6. Klient ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i straty wyrządzone w trakcie imprezy turystycznej przez niego bądź przez osoby niepełnoletnie znajdujące się pod jego opieką.
7. Klient jest zobowiązany pokryć wszystkie dodatkowe opłaty w miejscu pobytu, nie wchodzące w zakres Umowy np. taksy klimatyczne, rachunki za skorzystanie z minibaru w pokoju hotelowym, telefony w pokoju hotelowym, napoje do obiadokolacji (o ile nie są wliczone w cenę), koszt przewodników lokalnych, bilety wstępu do zwiedzanych obiektów. Nieuiszczenie wyżej wymienionych opłat może skutkować odmową zakwaterowania przez gestora obiektu bądź ingerencją służb porządkowych.
8. Realizując postanowienia zawarte w punkcie 6 „Warunków uczestnictwa” Organizator informuje, że aby spełnić wymóg linii lotniczych, kobieta w ciąży, niezależnie od stopnia zaawansowania ma obowiązek posiadać w związku z zamierzoną podróżą lotniczą zaświadczenie potwierdzające brak przeciwwskazań do odbywania podróży lotniczych. Pasażerki mogą być poproszone o jego okazanie przy stanowisku odprawy pasażerskiej, przy tzw. gate’ach, a nawet po zajęciu miejsca w samolocie.

VIII. Realizacja Umowy i ubezpieczenie.

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że zostało ono spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. W takiej sytuacji Organizator ma obowiązek udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi. Udzielanie pomocy w w/w przypadkach nie obejmuje pokrywania przez Organizatora kosztów, jakie mogą powstać w związku z zaistniałą sytuacją (np. dodatkowa doba hotelowa, dodatkowe wyżywienie).
2. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania imprezy Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczenia zastępczego nie stanowi wady usługi, chyba że jego jakość jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczenia zastępczego jest niemożliwe, albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca o warunkach nie gorszych, niż określone w Umowie.
4. Zgodnie z wymogami Ustawy o usługach turystycznych Organizator zawarł Umowę gwarancji ubezpieczeniowej – gwarancja o numerze M 217913 wystawiona przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa. Przedmiotem gwarancji jest pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju, w przypadku gdy Organizator wbrew obowiązкови nie zapewnia tego powrotu oraz pokrycie zwrotu wpłat poniesionych przez Klientów w razie niewykonania przez Organizatora zobowiązań umownych. W takich przypadkach Klient powinien skontaktować się z właściwym Urzędem Marszałkowskim. Do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej uprawniony jest Marszałek Województwa Mazowieckiego lub wskazana przez niego jednostka. Kopia certyfikatu znajduje się na stronie internetowej i w katalogu.
5. Na podstawie umowy generalnej z dnia 19.03.2012r pomiędzy Organizatorem, a Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A każdy uczestnik imprezy jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu podróżnego. Szczegółowe informacje o Warunkach ubezpieczenia znajdują się na stronie internetowej.
6. Za dodatkową opłatą Klient może zostać objęty ubezpieczeniem w wariancie rozszerzonym.
7. Organizator zachęca Klientów do zakupu ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Warunki ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej znajdują się na stronie internetowej.

IX. Reklamacje.

1. Jeżeli w trakcie imprezy Klient stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela biura, a jeśli jest to niemożliwe, bezpośrednio biuro Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.
2. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż:

- a. w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy turystycznej - w terminie 30 dni od jej zakończenia,
 - b. w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy - w terminie 30 dni od daty jej złożenia – decyduje data otrzymania reklamacji przez Organizatora.
3. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Organizator jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.
4. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do dwukrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.
5. Za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu w trakcie lotu odpowiedzialność ponosi wyłącznie przewoźnik lotniczy. W takim przypadku należy niezwłocznie powiadomić o fakcie zniszczenia lub zagubienia bagażu odpowiednich pracowników lotniska oraz wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu.
6. Reklamacje dotyczące przelotu, opóźnień oraz bagażu zniszczonego, uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929r z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargi do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa)

X. Postanowienia końcowe

- 1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o usługach turystycznych, Ustawy o ochronie danych osobowych.
- 2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z Umowy o udział w imprezach organizowanych przez MONDO TRAVEL Spółka z o.o. będą rozstrzygane polubownie, a razie braku osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo Sąd