

DEFINICJE:

Formularz Zamówienia-Rezerwacji: Dokument o charakterze standardowym w wersji elektronicznej lub pisemnej, stanowiący jedyną formę rezerwacji lub anulowania rezerwacji miejsca noclegowego lub innej usługi turystycznej dostępnej w serwisach internetowych: www.bellatoscana.pl ; www.luxury.bellatoscana.pl ; www.toscana.info ; www.cortona.pl ; www.umbria.pl ; www.hotelsiena.pl lub za pośrednictwem biura Bella Toscana.

Rezerwujący / Klient: Osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych w rozumieniu kodeksu cywilnego.

Bella Toscana: Agencja Turystyczna Bella Toscana z siedzibą w Żywcu 34-300, ul. Sienkiewicza 72, reprezentowana przez właściciela: Rafał Knop, posiadająca wpis do Ewidencji Działalności Gospodarczej o numerze 5314/97 prowadzonej przez Burmistrza Miasta Żywca oraz posiadająca wpis o numerze 727 w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego.
NIP: 553-149-02-87, Regon: 070836847.

Voucher: dokument w formie pisemnej potwierdzający rezerwację, który należy okazać po przyjeździe do obiektu podczas zakwaterowania. Na voucherze podane są: imię, nazwisko i adres osoby, która dokonała rezerwacji, nazwa, adres i numery telefonów obiektu wakacyjnego, termin pobytu, ilość osób, typ noclegu, godziny zakwaterowania i wykwaterowania oraz wszystkie niezbędne informacje.

Certyfikat gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej: Dokument wystawiony przez ubezpieczyciela SIGNAL IDUNA Polska T.U. S.A. dla Agencji Turystycznej Bella Toscana, potwierdzający udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej dotyczącej pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną.

1. Wprowadzenie. Niniejsze warunki rezerwacji stanowią integralną część umowy dotyczącej rezerwacji noclegów w obiektach wakacyjnych, zawieranej pomiędzy klientem a Bella Toscana. Pozostałą częścią umowy jest Zamówienie-Rezerwacji, ewentualne załączniki, Voucher oraz Certyfikat potwierdzający udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej.

2. Zawarcie Umowy Rezerwacji. Rezerwacja może być dokonywana osobiście w biurze Bella Toscana, telefonicznie lub w wersji elektronicznej w systemie rezerwacyjnym na stronach serwisów internetowych: www.bellatoscana.pl ; www.luxury.bellatoscana.pl ; www.toscana.info ; www.cortona.pl ; www.umbria.pl ; www.hotelsiena.pl . Po dokonaniu rezerwacji klient otrzymuje osobiście, pocztą elektroniczną, faxem lub pocztą- Voucher potwierdzający rezerwację. Cena za rezerwację powinna być wpłacona na konto Bella Toscana w terminie podanym na Zamówieniu-Rezerwacji. Umowa rezerwacji pomiędzy Bella Toscana, a klientem zostaje zawarta w momencie wpływu należności pełnej kwoty za rezerwację na konto Bella Toscana. W wypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy danymi podanymi w ofercie, na stronie www.bellatoscana.pl ; www.luxury.bellatoscana.pl ; www.toscana.info ; www.cortona.pl ; www.umbria.pl ; www.hotelsiena.pl lub ofertą przesłaną pocztą elektroniczną e-mail, a danymi podanymi w umowie rezerwacji i/lub opisie obiektu, dokonanie wpłaty przez klienta oznacza zaakceptowanie danych podanych w Zamówieniu-Rezerwacji i/lub opisie obiektu. W wypadku jeśli klient nie dokona wpłaty w terminie podanym na Zamówieniu-Rezerwacji, Bella Toscana rezerwuje sobie prawo wolnego zadysonowania obiektem wakacyjnym tzn. umożliwienie zarezerwowania go innym zainteresowanym klientom. Z uwagi na występujące znaczne opóźnienia realizacji zleceń płatniczych pomiędzy bankiem/urzędami pocztowymi klientów a bankiem Bella Toscana, dokonanie płatności powinno być potwierdzone przysłaniem faxu z bankowym potwierdzeniem dowodu wpłaty. Voucher (skierowanie) umożliwiający zakwaterowanie w zarezerwowanym obiekcie przesyłany jest klientowi po wpłaceniu całej kwoty wartości rezerwacji na konto Bella Toscana. Żadne dodatkowe życzenia klientów, wykraczające poza zakres usług świadczonych przez Bella Toscana, nie oznaczają przyjęcia za nie odpowiedzialności przez Bella Toscana, chyba że zostało to potwierdzone na piśmie. Płatność za usługi dodatkowe: za usługi, nie objęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi, płatna telewizja czy mini bar w hotelu), należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Rezerwującego. Jednostką płatniczą jest EURO. Wszelkie różnice z tytułu płatności mogą wynikać z rozbieżności kursowych transakcji realizowanej przez centrum obsługi karty kredytowej Rezerwującego lub banku Rezerwującego.

3. Zakres świadczeń. Ceny. Umowa rezerwacji pomiędzy Bella Toscana a klientem obejmuje tylko i wyłącznie wynajęcie obiektu na warunkach określonych w Zamówieniu-Rezerwacji. Dojazd, wyżywienie, organizacja czasu pobytu leżą w gestii klienta. Dzień przyjazdu oznacza pierwszy dzień pobytu. W przypadku konieczności opłacenia kosztów dodatkowych na miejscu jest to wskazane w cenniku. Dokładną wysokość tych kosztów podaje Bella Toscana w umowie rezerwacji. Dotyczy to: sprzątanina końcowego, energii elektrycznej, podatku miejscowego oraz wypożyczenia bielizny pościelowej i ręczników. Świadczenia dodatkowe zadysonowane przez klienta na miejscu pobytu (np. codzienne sprzątnięcie, drewno do kominka itp.) są, pod warunkiem ich dostępności płatne dodatkowo. Informacje dodatkowe podane w opisie, a dotyczące infrastruktury poszczególnych miejscowości wakacyjnych, nie stanowią integralnej części kontraktu pomiędzy Bella Toscana a klientem. Dotyczy to funkcjonowania urządzeń sportowych (wyciągi narciarskie, baseny itp.), organizacji handlowych, restauracji, kawiarni, transportu publicznego, działalności służb lokalnych (np. czystość plaż i wód, ciągłość dostaw prądu, wody, gazu itp.) jak również warunków meteorologicznych. - Bella Toscana nie ponosi żadnej odpowiedzialności. Podane w opisach obiekty mają charakter orientacyjny. W katalogach i serwisie internetowym Bella Toscana zamieszczone są zdjęcia domów wakacyjnych wskazanych w danej ofercie. W przypadku ośrodków (kompleksów wakacyjnych), w których ofertą Bella Toscana objęta jest większa ilość identycznych lub podobnych domów i/lub mieszkań wakacyjnych w katalogu i na stronach internetowych Bella Toscana zamieszczone jest zdjęcie jednego przykładowego obiektu.

4. Możliwość zmiany ceny lub zakresu usług. Katalogi i cenniki zostały przygotowane z największą możliwą starannością. Tym niemniej mogą nastąpić modyfikacje opisu obiektów i zmiany cen i świadczeń. Nie można całkowicie wykluczyć zmian w okresie po przesłaniu Zamówieniu-Rezerwacji. Bella Toscana informuje klienta o takich zmianach pisemnie. W wypadku, gdy zmiana dotyczy istotnego punktu kontraktu klientowi przysługuje w terminie 5 dni prawo do anulowania Umowy rezerwacyjnej, dotychczas wpłacona kwota zostanie zwrócona w całości. Bella Toscana podaje ceny za wynajem obiektów wakacyjnych w Euro.

5. Przyjazd, pobyt, wyjazd. Skrócenie, przedłużenie pobytu. Przyjazd powinien nastąpić pomiędzy godziną 16:00 a 19:30, wyjazd ostatniego dnia do godziny 10:00 w indywidualnych przypadkach przyjazd powinien nastąpić w innych godzinach jest to podane na voucherze. Wyjazdy/przyjazdy w innych godzinach/dniach niż te, które są podane na Voucherze mogą nastąpić tylko po uzyskaniu potwierdzenia przez dysponenta obiektu (za pośrednictwem Bella Toscana). Jeśli z przyczyn niezależnych od Bella Toscana przyjazd lub pobyt klienta uległ opóźnieniu lub skróceniu (trudności komunikacyjne, strajki, powody osobiste) żaden zwrot za czas niewykorzystany nie jest należny. Jeśli klient życzy sobie przedłużyć pobyt powinien kontaktować się biurem Bella Toscana w Polsce, w którym dokonał rezerwacji.

6. Warunki anulacji kontraktu przez klienta. W momencie podpisania umowy zalecamy wszystkim Klientom wykupienie polisy ubezpieczeniowej Kosztów Anulacji Noclegów z przyczyn losowych (RGH) w wysokości około 2,6% ceny imprezy. Bella Toscana zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Klientem, którego wpłaty nie zostały przekazane na konta Bella Toscana w ustalonych terminach. Klient rezygnujący z udziału w imprezie może zaproponować na swoje miejsce inną osobę i przeniesie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki, ponosi wówczas jedynie opłatę manipulacyjnych w wysokości 60 zł. Za datę rezygnacji uznaje się datę złożenia stosownego oświadczenia przez Klienta lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia przez Bella Toscana. W przypadku anulowania rezerwacji przez Klienta, kwota wpłacona przez Klienta jest zwracana po otrzymaniu pisemnej rezygnacji z rezerwacji z potrąceniem „Kosztów Anulacji”. „Kosztami Anulacji” są łącznie A+B: A - kwota równa procentowej wartości rezerwacji - w zależności od daty zgłoszenia anulacji (ilość dni przed rozpoczęciem pobytu)wg następującej skali: 1.) do 65 dni – nie więcej niż 48% wartości rezerwacji; 2.) 64 do 45 dni – nie więcej niż 60% wartości rezerwacji; 3.) 44 do 31 dni – nie więcej niż 75% wartości rezerwacji; 4.) 30 dni - do dnia rozpoczęcia pobytu – nie więcej niż 90% wartości rezerwacji; 5.) „Non Show” - 100% wartości rezerwacji, w przypadku gdy klient nie poinformuje właścicieli obiektu lub Bella Toscana o innym terminie i godzinie swojego przyjazdu niż ustalony i nie stawia się w zarezerwowanym obiekcie do godz. 20.00 w dniu rozpoczęcia pobytu, rezerwacja zostaje uznana za anulowaną, a Bella Toscana zastrzega sobie prawo wolnego zadysonowania pokojem lub apartamentem. B – Kwota składki ubezpieczeniowej, tylko w przypadku jeśli Klient wykupił ubezpieczenie. O anulowaniu rezerwacji należy poinformować BELLA TOSCANA, telefonicznie, a następnie w formie pisemnej w tym także w formie faksu. W każdym przypadku podane powyżej procentowe stawki kosztów anulacji mają tylko

charakter orientacyjny i maksymalny. Końcowa wysokość kosztu anulacji jest równa sumie kosztów poniesionych przez Bella Toscana z tytułu anulacji konkretnej rezerwacji, o wysokości tych kosztów klient będzie poinformowany w ciągu 14 dni od daty dokonania anulacji rezerwacji.

7. Możliwość zaproponowania obiektu zastępczego. Anulacja kontraktu przez Bella Toscana w przypadku wystąpienia siły wyższej.

W wypadku wystąpienia niemożliwych do przewidzenia okoliczności, których skutków nie można natychmiast zlikwidować zwykłymi środkami, Bella Toscana rezerwuje sobie prawo zaproponowania klientowi obiektu zastępczego równorzędnego lub podobnego do obiektu pierwotnie zarezerwowanego. Bella Toscana ma prawo, w wypadku wystąpienia zjawisk mających charakter siły wyższej anulować kontrakt. Dotyczy to również przypadków, w których bezpieczeństwo osobiste klienta lub jego majątku, z powodów niezależnych od Bella Toscana nie będzie mogło być zagwarantowane. Kwoty wpłacone przez klienta podlegają natychmiastowemu zwrotowi z potrąceniem kwot należnych za usługi już wyświadczone i opłaty rezerwacyjne.

8. Powinności klienta. Po przyjeździe do zarezerwowanego obiektu wakacyjnego klient w momencie zakwaterowania powinien uiścić pozostałą do zapłaty kwotę oraz wpłacić kaucję o ile taka jest wymagana. Informacja o wysokości kaucji jest podawana w na formularzu Zamówienia-Rezerwacji, Voucherze oraz w opisie lub cenniku danego obiektu wakacyjnego na stronach serwisów: www.bellatoscana.pl ; www.luxury.bellatoscana.pl ; www.toscana.info ; www.cortona.pl ; www.umbria.pl ; www.hotelsiena.pl Liczba osób jest ograniczona do podanej na voucherze (dzieci powinny być liczone tak jak osoby dorosłe, chyba że w danym obiekcie przewidziane są dostawki). W przypadku przekroczenia ww. liczby osoba odpowiedzialna za obiekt (wg własnego uznania) może przyjąć bezpłatnie lub odpłatnie dodatkowe osoby lub też nawet nie wydać kwatery, kwoty wpłacone przez klienta za rezerwację nie podlegają wtedy zwrotowi, ani też klient nie może domagać się zwrotu jakichkolwiek związanych z zaistniałą sytuacją kosztów. Klient powinien utrzymywać obiekt w należytych stanie i dbać o zachowanie zasad dobrego sąsiedztwa. Osoba odpowiedzialna za obiekt powinna być natychmiast poinformowana przez klienta o ewentualnych uszkodzeniach brakach stwierdzonych po przyjeździe. Klient powinien również zgłosić szkody wyrządzone przez niego podczas pobytu. Przed wyjazdem klient powinien pozostawić uprzątnięte urządzenia i naczynia kuchenne co nie jest to wliczone w tzw. sprzątnięcie końcowe w przeciwnym razie zostanie pobrana dodatkowa opłata ok. 50 Euro. W przypadku wyrządzenia szkód lub pozostawienia obiektu wakacyjnego w stanie nagannym pod względem czystości (między innymi: pozostawione śmieci, brudne lub zniszczone: naczynia, narzuty, kołdry, fotele, meble itp.) właściciel pobierze dodatkową opłatę, której wysokość zależeć będzie od stanu w jakim pozostawiono obiekt wakacyjny. Opłata zostanie odliczona od kaucji zwrotnej lub też zostanie obciążona karta płatnicza/kredytowa klienta. Płatność za usługi dodatkowe, nie objęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi, płatna telewizja czy mini bar w hotelu), należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Rezerwującego. Jednostką płatniczą jest EURO. Wszelkie różnice z tytułu płatności mogą wynikać z rozbieżności kursowych transakcji realizowanej przez centrum obsługi karty kredytowej Rezerwującego lub banku Rezerwującego.

9. Reklamacje, odszkodowanie. Jeśli obiekt nie odpowiada warunkom podanym w opisie lub też klient stwierdza uszkodzenia lub braki w momencie przyjazdu, należy natychmiast poinformować osobę odpowiedzialną za obiekt wakacyjny. Jeśli usterki nie mogą być usunięte przez osobę odpowiedzialną, należy poinformować biuro Bella Toscana w Polsce. Reklamacje muszą być zgłaszane do biura Bella Toscana na piśmie w terminie 30 dni licząc od ostatniego dnia pobytu. Po tym terminie reklamacje nie będą przyjmowane.

10. Odpowiedzialność Bella Toscana. W wypadku, gdyby obiekt wakacyjny nie odpowiadał warunkom kontraktu, Bella Toscana przedstawi klientowi propozycje równorzędnego lub podobnego obiektu zastępczego. Jeśli okazałoby się to niemożliwe, lub klient odrzuciłby, z istotnych przyczyn, propozycje Bella Toscana wpłacona kwota zostanie zwrócona w całości lub w części (z potrąceniem wartości usług już wyświadczonych). W żadnym wypadku Bella Toscana nie odpowiada za szkody osobiste, personalne, materialne (np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć). W wypadku konieczności zmiany rezerwacji Bella Toscana nie odpowiada za tzw. straty moralne, koszty utraconego urlopu i koszty z tym związane, utracone zyski itp. Jakakolwiek odpowiedzialność Bella Toscana jest również wykluczona w przypadkach: - wystąpienia zjawiska o charakterze siły wyższej, - szkód wynikłych z działań lub zaniechań klienta i osób towarzyszących, - zaniechań, zaniechania ze strony osób trzecich, na których działanie Bella Toscana nie ma wpływu, - użytkowania basenów, placów zabaw dla dzieci, innego rodzaju urządzeń sportowych (np. kortów tenisowych, boisk do piłki nożnej, urządzeń do treningu). Klienci ponoszą całkowitą odpowiedzialność za zdarzenia wynikłe podczas użytkowania tych obiektów i urządzeń sportowych, - szkód i strat poniesionych przez klienta i osoby towarzyszące w wyniku działań przestępczych.

11. Ochrona danych osobowych. W związku z Ustawą z 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych (dz. Ustaw 133 z 1997), Bella Toscana, oświadcza: Celem przesłania zamawianych przez klientów katalogów i materiałów reklamowych Bella Toscana lub dokonania przez klientów rezerwacji domów lub mieszkań wakacyjnych Bella Toscana, następujące dane klientów są wprowadzone do komputerowej bazy danych Bella Toscana a) imię i nazwisko, b) adres, c) numer telefonu (fakultatywnie). Podanie danych przez klienta jest dobrowolne i oznacza wyrażenie przez niego zgody na ich wprowadzenie do bazy. Bella Toscana nie zbiera żadnych innych danych klienta. Klient ma prawo do wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania oraz do żądania (w formie pisemnej) ich usunięcia z bazy. Bella Toscana wykorzystuje ww. dane wyłącznie w celu przesłania katalogów, materiałów informacyjnych i dokonywania rezerwacji. Dane te nie są nigdy udostępniane lub odsprzedawane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy podanie takich danych wynika z obowiązujących przepisów prawa.

12. Akceptacja warunków rezerwacji w internecie: Zaznaczenie opcji "Zapoznałem się i akceptuję Warunki Rezerwacji" na formularzu Zamówienia-Rezerwacji oznacza, iż Klient rozumie i akceptuje Warunki Rezerwacji. Jeśli Rezerwujący nie zaakceptuje Warunków Rezerwacji, złożenie Zamówienia-Rezerwacji nie będzie możliwe.

13. Prawo właściwe. Prawem właściwym dla sporów pomiędzy Bella Toscana a klientem jest prawo polskie. Wszelkie spory mogące zaistnieć w związku z zawarciem i wykonaniem niniejszej umowy, strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie, a wypadku, gdy takie rozstrzygnięcie nie będzie możliwe rozstrzygnięcie takiego sporu nastąpi przez Sąd ogólnej właściwości tj. zgodnie z art. 27 i 30 kpc.. Wpłacenie opłaty rezerwacyjnej, pierwszej raty lub pełnej kwoty wartości rezerwacji oznacza przyjęcie przez klienta niniejszych Ogólnych Warunków Rezerwacji Bella Toscana.

SIGNAL IDUNA



CERTYFIKAT

SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
potwierdza niniejszym udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej
dotyczącej pokrycia
kosztów powrotu klientów do kraju,
a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów
za imprezę turystyczną
o numerze **M 201578**
ważnej od **15.05.2013 r.** do **14.05.2014 r.**

dla

Agencji Turystycznej BELLA TOSCANA
z siedzibą w Żywcu

spełniającej wymogi
Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych
(t.j. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zmianami)

Przedmiotem gwarancji jest:

- pokrycie kosztów powrotu klienta do kraju, w przypadku gdy organizator turystyki/pośrednik turystyczny wbrew obowiązкови nie zapewnia tego powrotu,
- pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów organizatora turystyki/pośrednika turystycznego w razie niewykonania przez niego zobowiązań umownych.

Suma gwarancyjna wynosi

34 570,35 złotych

co stanowi równowartość 8 500,00EUR (słownie: osiem tysięcy pięćset 00/100 EUR) przeliczoną przy zastosowaniu kursu średniego euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski po raz pierwszy w roku wystawienia gwarancji to jest w dniu 02.01.2013 roku (1 EUR= 4,0671zł)

Beneficjentem gwarancji jest
Marszałek Województwa Śląskiego

Zobowiązania Gwaranta obejmują działalność Wnioskodawcy wykonywaną na terenie:

- Rzeczpospolita Polska (w tym imprez zagranicznej turystyki przyjazdowej) i kraje mające lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej w obrębie obwodu kaliningradzkiego, zgodnie z § 2 pkt 3 rozporządzenia z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz.U. Nr 238, poz. 1584);
- Państwa europejskie, z wykorzystaniem transportu innego niż transport lotniczy w ramach przewozów czarterowych (z wyłączeniem Rzeczpospolitej Polskiej oraz krajów mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej w obrębie obwodu kaliningradzkiego), zgodnie z § 2 pkt 2 rozporządzenia z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz.U. Nr 238, poz. 1584).

W imieniu **SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.**

Joanna Rogalska-Malek

Kierownik ds. Kluczowych Klientów

SIGNAL IDUNA Polska
Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Przedstawicielstwo Katowice
ul. Sokolska 65, 40-087 Katowice
Regon 192566592 NIP: 583-27-58-112

Niniejszy Certifikat nie stanowi podstawy dla Marszałka Województwa do wystąpienia z roszczeniem. Podstawą do wystąpienia przez Marszałka Województwa z roszczeniem jest tylko i wyłącznie oryginał gwarancji. Certifikat wydaje się na wniosek Wnioskodawcy i jego używanie możliwe jest jedynie w przypadku doręczenia Marszałkowi Województwa oryginału gwarancji