**WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TURYSTYCZNYCH**

**1.Postanowienia ogólne**
Yobboo Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Ozimina 14, 61-664 Poznań, NIP: 783-168-56-94, KRS: 0000407494, zwana dalej Yobboo, jest organizatorem imprez turystycznych wpisanym do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr ewidencyjnym 7811, świadczy też usługi turystyczne niebędące imprezami turystycznymi w rozumieniu Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku.
Niniejsze „Warunki świadczenia usług turystycznych" są wydane w oparciu o art. 384 Kodeksu Cywilnego i wraz z ewentualnymi aneksami podpisanymi przez strony oraz programem usługi turystycznej stanowią integralną część Umowy o świadczenie usługi turystycznej (dalej: „umowa").

**2.Zawarcie umowy**
Osoba dokonująca rezerwacji zwana dalej Klientem odpowiada wobec Yobboo za wykonanie umowy przez wszystkie pozostałe osoby wskazane w umowie zwane dalej Uczestnikami. Wszelkie zmiany, rezygnacja z usługi turystycznej czy odstąpienie od umowy dokonywane są przez Klienta, który podpisał umowę w imieniu własnym. W przypadku, gdy Klient ten reprezentuje innych Uczestników, działa on w ich imieniu i na ich rzecz, ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych Uczestników.
Umowa zawierana jest w formie pisemnej. Zawarcie umowy możliwe jest także poprzez złożenie przez Klienta oświadczenia o akceptacji warunków umowy i wpłatę zaliczki zgodnie z warunkami wskazanymi w umowie. Niezwłocznie po zawarciu umowy Yobboo udostępnia Klientowi na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
Klient przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej w wyznaczonych terminach za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji i dokumentach rezerwacyjnych. Jest także odpowiedzialny za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących zakupionej usługi turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć skończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej, notarialnie potwierdzonej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.
Przy zawieraniu Umowy Yobboo określa rodzaj dokumentów potrzebnych do realizacji usługi turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura Yobboo. W przypadku, gdy Klient nie przekaże przedmiotowych dokumentów w określonym terminie, w związku z czym nie dojdzie do realizacji usługi turystycznej, lub spowoduje to dodatkowe koszty Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów wynikających z poczynionych przez Yobboo przygotowań i dokonanych nakładów.
Zamówione usługi turystyczne Yobboo potwierdzi Klientowi w ciągu 2 dni roboczych w przypadku rezerwacji usług turystycznych w krajach Europy oraz basenu morza śródziemnego i w ciągu 3 dni roboczych w przypadku rezerwacji usług turystycznych poza Europą. W przypadku, gdy Yobboo nie potwierdzi rezerwacji lub przekroczy termin potwierdzenia, Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z usługi turystycznej i zwrotu wpłaty, albo prawo do wyboru propozycji alternatywnej.

**3.Cena usługi turystycznej i warunki płatności**
Cena usługi turystycznej jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.
Cena usługi turystycznej obejmuje świadczenia zawarte w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze.
Cena usługi nie obejmuje kosztów, które nie są wyraźnie wskazane w umowie, w szczególności kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, opłat za serwisy hotelowe, bagażowe, napiwków, kosztów rozmów telefonicznych, połączeń internetowych opłat parkingowych, dodatkowych ubezpieczeń itp..
Zaliczka wynosi 30% wartości usługi turystycznej. Klient obowiązany jest uiścić tą kwotę na konto Yobboo w momencie zawarcia umowy. Pełna wpłata powinna wpłynąć na konto Yobboo 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
Jeżeli rezerwacja jest dokonywana w terminie krótszym niż 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy turystycznej, całość wpłaty powinna wpłynąć na konto w momencie zawarcia umowy.
Strony umowy mogą ustalić inny sposób i terminy płatności niż wymienione wyżej. Za skuteczną zapłatę uznaje się wpływ środków na konto Yobboo.
W przypadku, gdy cena imprezy jest wyrażona w walucie obcej, Klient może dokonać wpłaty w polskiej walucie według kursu sprzedaży dewiz Banku Millennium z dnia dokonania wpłaty.
W przypadku niedochowania warunków zapłaty za usługę turystyczną Yobboo ma prawo uznać, że Klient zrezygnował z usługi.

**4. Zmiany i rezygnacja z usługi turystycznej:**
Jeżeli Klient nie wykorzysta części lub wszystkich świadczeń wykupionej usługi turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Yobboo, nie ma prawa żądania zwrotu ceny usługi. Yobboo, o ile taka możliwość zaistnieje, może podjąć działania wobec usługodawców mające na celu odzyskanie całości bądź części poniesionych kosztów na rzecz wykonania usługi dla Klienta.
Yobboo ma prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług turystycznych ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Klient lub Uczestnik pomimo zwrócenia uwagi stale zakłóca spokój lub swoim zachowaniem łamie zasady współżycia społecznego. W takim przypadku Yobboo zachowuje prawo do żądania całości ceny za usługę turystyczną, a Klient nie ma prawa żądania zwrotu wpłaconej ceny lub jej części.

Za dokonanie anulacji lub zmian w potwierdzonej rezerwacji na wniosek lub z winy Klienta Yobboo ma prawo doliczyć tytułem poniesionych przez siebie kosztów obsługi, opłatę administracyjną w wysokości 150 zł od każdego Uczestnika, którego dotyczy anulacja lub zmiana.

**5.Odpowiedzialność Yobboo oraz reklamacje i skargi**
Wszelkie skargi i reklamacje dotyczące wykonania usługi turystycznej należy składać na adres siedziby Yobboo: ul. Ozimina 14, 61-664 Poznań, punktu sprzedaży, w którym została zawarta umowa lub drogą elektroniczną na adres: office@yobboo.pl.
Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do Yobboo lub punktu sprzedaży, w którym została zawarta umowa.
Yobboo ustosunkuje się do reklamacji/skargi na trwałym nośniku w terminie 30 dni od zakończenia usługi turystycznej, a w przypadku, gdy reklamacja/skarga zgłoszona została po zakończeniu usługi turystycznej, w terminie 30 dni od jej złożenia.
Reklamacje dotyczące przelotu do oraz z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (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 powinien złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa, pasazerlotniczy@ulc.gov.pl).
Nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Klientowi przed rozpoczęciem świadczenia usługi turystycznej okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody.

**6.Obowiązki i odpowiedzialność Klienta i Uczestników**
Klient oraz Uczestnicy zobowiązani są podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Yobboo oraz zatrudnionych przez Yobboo wykonawców usługi turystycznej umożliwiającym realizację usługi turystycznej.
Klient oraz Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania przepisów porządkowych oraz przepisów bezpieczeństwa (w także regulaminów obiektów hotelowych, linii lotniczych, odwiedzanych obiektów itp..) podczas wykonywania usługi turystycznej.
Klient zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania imprezy turystycznej wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w umowie.
Każdy Uczestnik winien posiadać ważne i aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekraczania granic krajów objętych programem usługi, zobowiązany jest również do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz sanitarnych kraju docelowego, w którym będzie świadczona usługa turystyczna.
Yobboo nie jest zobowiązany do zapewnienia Klientowi i Uczestnikowi wizy lub do pomocy w jej uzyskaniu.

**7.Postanowienia końcowe**
W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami świadczenia usług turystycznych zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego. Nieważność pojedynczych postanowień niniejszych warunków świadczenia usług turystycznych nie narusza ważności całej umowy.
Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.

PODPIS KLIENTA .....