

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO USŁUG TURYSTYCZNYCH „GÓRALKA”

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

1.1. Przez użyte w Warunkach uczestnictwa określenia należy rozumieć:

a) **USTAWA** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity – Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami),

b) **ORGANIZATOR** – „Góralka” Biuro Usług Turystycznych Katarzyna Zawartko, będący organizatorem turystyki w rozumieniu USTAWY i posiadający zaświadczenie o wpisie do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych poz. Nr 1497 ,wydane przez Wojewodę Mazowieckiego, posiada Gwarancję Ubezpieczeniową Organizatora Turystyki o numerze 01.657.472 w AXA TUIR S.A.; NIP:118-147-50-83,

c) **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA** – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez ORGANIZATORA,

d) **IMPREZA** – impreza turystyczna w rozumieniu USTAWY, organizowana przez ORGANIZATORA,

e) **UMOWA** – „ZGŁOSZENIE NA IMPREZĘ – UMOWA ” – formularz przygotowany przez ORGANIZATORA, zawierający szczegółowy zakres usług wchodzących w skład IMPREZY, na podstawie którego KLIENT zawiera UMOWĘ uczestnictwa w organizowanej imprezie.

f) **AGENT** – agent turystyczny w rozumieniu USTAWY, uprawniony przez ORGANIZATORA przedsiębiorca, działający w imieniu ORGANIZATORA,

g) **KLIENT** – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła UMOWĘ o IMPREZĘ na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej UMOWY nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której UMOWA została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą UMOWĄ,

1.2. Katalogi i inne informacje pisemne ORGANIZATORA stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia UMOWY i nie są ofertą w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w katalogu Biura, podpisaniu – formularza ZGŁOSZENIA NA IMPREZĘ - UMOWY (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) oraz wpłaceniu zaliczki i jej przyjęcia przez ORGANIZATORA. ORGANIZATOR potwierdza przyjęcie umowy niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu trzech dni roboczych od otrzymania podpisanego ZGŁOSZENIA NA IMPREZĘ - UMOWY. Dotyczy to głównie rezerwacji hoteli i innych świadczeń dla klientów podróżujących samodzielnie.

1.3. Stronami UMOWY są ORGANIZATOR i KLIENT.

1.4. W przypadku zawarcia UMOWY na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca UMOWĘ wskazuje tę osobę/osoby w momencie podpisywania UMOWY. Jeżeli KLIENT nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, działa za niego przedstawiciel ustawowy.

1.5. Szczegółowe warunki realizacji IMPREZ organizowanych przez ORGANIZATORA określone są w aktualnych informacjach przygotowanych przez ORGANIZATORA, a w szczególności broszurach, folderach i katalogach a także w innych postanowieniach indywidualnie wynegocjowanych z KLIENTEM.

1.6. ORGANIZATOR oświadcza, że posiada stosowną gwarancję ubezpieczeniową w firmie AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Chłodna 51, wymaganą przez art.5. ust. 1. pkt 2a USTAWY w zakresie pokrycia kosztów powrotu KLIENTA do kraju, w wypadku gdy ORGANIZATOR wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez KLIENTÓW w razie niewykonania zobowiązań umownych. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Mazowieckiego.

1.7. Składając zapytanie lub ZGŁOSZENIE NA IMPREZĘ- UMOWĘ osobiście, pisemnie lub drogą mailową, KLIENT tym samym automatycznie wyraża zgodę, w rozumieniu art. 23 ust. 1 pkt 1 w zw. z art. 7 ust. 5 ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia, 1997r. (tekst jednolity Dz. U. z 2002 Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji UMOWY.

1.8. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 4 USTAWY, kategoria obiektu zakwaterowania podana jest według przepisów kraju pobytu.

2. ZAWARCIE UMOWY, WARUNKI PŁATNOŚCI.

2.1. Zawarcie UMOWY następuje każdorazowo po zapoznaniu się KLIENTA z ofertą zawartą w katalogu, folderze ORGANIZATORA i podpisaniu ZGŁOSZENIA NA IMPREZĘ-UMOWY (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) oraz wpłaceniu zaliczki 30% ceny imprezy. W przypadku UMÓW zawieranych na ponad 180 dni przed datą wyjazdu nie dopuszcza się możliwości wpłacenia wyższej kwoty zaliczki niż wskazano powyżej, a ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane.

2.2 Zawarcie UMOWY na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego).

2.3 Podpisując ZGŁOSZENIE NA IMPREZĘ- UMOWĘ , KLIENT wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

2.4. Uczestnik jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie danych osobowych, adresu, dokumentów. Informacje winny być przekazane niezwłocznie Organizatorowi, najpóźniej na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wyniku.

2.5. Określony w umowie koszt świadczenia usługi turystycznej winien być wpłacony przez KLIENTA w terminie do 35 dnia przed dniem rozpoczęciem imprezy. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo rozwiązania UMOWY z KLIENTEM, którego wpłaty nie zostaną przekazane na konto ORGANIZATORA w ustalonych terminach. O ile umową z klientem nie stanowi inaczej.

2.6. W przypadku zawierania UMOWY w terminie krótszym niż 35 dni przed rozpoczęciem imprezy należy wpłacić całość ustalonej ceny, chyba, że UMOWA stanowi inaczej. W przypadku rezerwacji hoteli i imprez oraz świadczeń na specjalne zamówienie indywidualne lub grupowe obowiązuje wpłata minimum 30% wartości usługi lub jednorazowa wpłata całości usługi określana każdorazowo przy podpisywaniu umowy.

2.7. Ceny świadczeń usług turystycznych dla KLIENTA podane są w PLN (złotych polskich), z reguły dotyczą 1 osoby, chyba, że UMOWA stanowi inaczej. Ceny imprez nie obejmują: opłat bankowych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe .Ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT. ORGANIZATOR może podwyższyć cenę IMPREZY jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: a) wzrostu kosztów transportu, b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych np. wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny, może nastąpić w terminie nie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem IMPREZY, po uprzednim pisemnym powiadomieniu klienta.

2.8. ORGANIZATOR dopuszcza następujący sposób zapłaty za IMPREZĘ: przelewem na konto ORGANIZATORA. Konto bankowe **PKO BP SA 7/o W-wa 31 1020 1185 0000 4102 0210 6797** wpłaty w PLN. Prosimy o podanie na przelewie imienia i nazwiska uczestnika, terminu i nazwy wybranej imprezy. Za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na konto ORGANIZATORA, a koszty operacji bankowych ponosi KLIENT.

3. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA.

3.1. KLIENT ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w UMOWIE.

3.2. W czasie trwania IMPREZY KLIENT ma prawo do korzystania z pomocy i opieki pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA, którym może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji UMOWY.

3.3. W przypadku imprez z wykorzystaniem transportu autokarowego, KLIENT ma prawo bezpłatnie przewieźć następujące ilości bagażu: a) podręcznego – jedną sztukę do 5 kg/osobę, b) zasadniczego –jedną lub dwie sztuki o łącznej wadze do 25 kg/osobę. Każda sztuka bagażu musi być podpisana imieniem i nazwiskiem KLIENTA.

3.4. W czasie jazdy autokaru dopuszczalne jest spożywanie wyłącznie niewielkich przekąsek. Niedopuszczalne jest palenie tytoniu, spożywanie alkoholu, gorących posiłków i napojów. Miejsca w autokarach, zajmowane są w porozumieniu z pilotem, przewodnikiem, opiekunem grupy.

3.5. KLIENT może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w IMPREZIE wszystkie przysługujące mu z tytułu UMOWY uprawnienia, zawiadamiając pisemnie o tym ORGANIZATORA, w terminie nie późniejszym niż 14 dni od rozpoczęcia IMPREZY. Osoba ta przejmuje wszystkie obowiązki KLIENTA oraz zobowiązana jest do pokrycia kosztów poniesionych przez ORGANIZATORA w wyniku zmiany. Za nieuiszczoną część ceny IMPREZY oraz koszty poniesione przez ORGANIZATORA w wyniku zamiany uczestnika, KLIENT i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

3.6. KLIENT potwierdza otrzymanie aktualnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w IMPREZIE a także informacji o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Jeżeli KLIENT podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie ORGANIZATORA, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą Go obowiązywały.

3.7. KLIENT ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami podróży (ważna legitymacja szkolna, paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego przekroczenia granicy, wymagane wize, itp.) a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi mu przez ORGANIZATORA. W krajach Unii Europejskiej obywatele polscy nie potrzebują wiz ani paszportów, wystarczy dowód osobisty. **Dzieci i młodzież do lat 18 obowiązane są posiadać własny paszport lub dowód osobisty. Do przekraczania granicy nie upoważnia żaden inny dokument.**

3.8. KLIENT zobowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.

3.9. KLIENT zobowiązany jest stawić się na **miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży** określone w ZGŁOSZENIU-UMOWIE w **przypadku imprez autokarem na 30 minut przed wyjazdem**. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży na inne niż określone w ZGŁOSZENIU-UMOWIE nawet, jeśli znajduje się na trasie przejazdu – wymaga zgody ORGANIZATORA. Rozpoczęcie podróży w punkcie przesiadkowym lub niewykorzystanie któregośkolwiek odcinka podróży wymaga zgody ORGANIZATORA i nie zmienia ustalonej ceny.

3.10. W trakcie trwania IMPREZY KLIENT zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA dotyczących realizacji programu, w szczególności przestrzegać godzin zbiórki uczestników.

3.11. Osoby niepełnoletnie mogą brać udział w wycieczkach organizowanych przez ORGANIZATORA bez udziału ich rodziców lub opiekunów, pod warunkiem, że przebywać będą pod opieką osoby pełnoletniej, posiadającej pisemne upoważnienie do tej opieki udzielone przez rodziców lub opiekunów dziecka. Dzieciom do lat 18 musi towarzyszyć co najmniej jedna osoba dorosła. W wycieczkach zorganizowanych – grupowych mogą brać udział dzieci od minimum ukończonych 5 lat. W imprezach indywidualnych w stosunku do dzieci nie stosuje się ograniczeń wiekowych.

4. UBEZPIECZENIE KLIENTA

4.1. ORGANIZATOR zawiera na rzecz KLIENTA umowę ubezpieczenia, której koszty wliczono w cenę imprezy, przedmiot i sumę ubezpieczenia zawiera Umowa Generalna.

4.2. O ile szczegółowe warunki UMOWY nie stanowią inaczej – stronami umowy ubezpieczenia są: Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „AXA” S.A. oraz KLIENT. Siedziba Centrali „AXA” S.A. mieści się przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa, tel. (22) 555-00-00.

4.3. KLIENT dodatkowo może wykupić ubezpieczenia nie wymienione w Umowie Generalnej, ponosząc **dodatkowy koszt** wynikający z wybranych ubezpieczeń. Umowa na tego rodzaju ubezpieczenie musi być zawarta nie później niż 5 dni od daty podpisania umowy na imprezę turystyczną.

4.4. Ogólne warunki ubezpieczeń są dostępne na stronie www.axa.pl. Informacja ta przekazana jest KLIENTOWI przy zawieraniu UMOWY.

4.5. Zawierając ZGŁOSZENIE NA IMPREZĘ- UMOWĘ, KLIENT deklaruje (w imieniu swoim oraz pozostałych Uczestników z tej umowy), że stan jego zdrowia umożliwia udział w IMPREZIE, a w przypadku zachorowania w trakcie IMPREZY zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz

wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia. Zgodnie ze szczegółowymi warunkami ubezpieczenia TUiR AXA SA.

5. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

5.1. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo odwołania IMPREZY w każdej chwili z powodu zdarzeń mających znamiona siły wyższej. ORGANIZATOR powołując się na siłę wyższą zawiadamia niezwłocznie KLIENTA na piśmie o zaistnieniu zdarzenia stanowiącego przypadek siły wyższej pod rygorem utraty prawa powoływania się na nią.

5.2. Odwołanie IMPREZY z powodu braku odpowiedniej liczby uczestników może nastąpić najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem IMPREZY. Minimalna liczba uczestników przy zorganizowanych grupowych wyjazdach katalogowych wynosi: 40 osób przy imprezach autokarowych; 20 osób przy imprezach , gdzie transport wykonywany jest minibusami, chyba, że umowa stanowi inaczej. KLIENT o takim fakcie zostanie niezwłocznie zawiadomiony na piśmie.

5.3. W sytuacjach opisanych w pkt. 5.1 i 5.2 ORGANIZATOR przedstawi KLIENTOWI propozycję udziału w innej imprezie Organizatora lub dokona zwrotu całości wpłaconej kwoty. W przypadku wybrania przez KLIENTA imprezy o niższej cenie ORGANIZATOR dokonuje zwrotu różnicy cen, w przypadku wybrania imprezy o wyższej cenie KLIENT dopłaca różnicę między cenami.

5.4. KLIENT ma prawo odstąpić od UMOWY w każdym czasie. Zastrzega się formę pisemną odstąpienia od UMOWY. Wówczas KLIENT ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez ORGANIZATORA dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty, po potrąceniu indywidualnie rozliczonych kosztów, faktycznie poniesionych przez ORGANIZATORA.

Podkreślamy przy tym, iż potrącenie poniesionych przez ORGANIZATORA kosztów w wypadku rezygnacji KLIENTA, nie jest automatycznym pobieraniem procentowo określonych stawek , ale odbywa się w każdym przypadku po indywidualnym rozliczeniu poniesionych faktycznie kosztów.

5.5. **Zwrotu wpłaconych kwot dokonuje się niezwłocznie po ustaleniu faktycznie poniesionych kosztów przez ORGANIZATORA.**

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

6.1. ORGANIZATOR zobowiązuje się zrealizować UMOWĘ z zachowaniem należytej staranności kupieckiej i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie WYCIECZKI LUB IMPREZY, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie świadczeń uzgodnionych w UMOWIE.

6.2. ORGANIZATOR odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie 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, siłą wyższą.

6.3. ORGANIZATOR ponosi odpowiedzialność za treść przygotowanych przez siebie opisów obiektów hotelarskich oraz tych prospektów i folderów, przygotowanych przez inne osoby, które zostały włączone do UMOWY.

6.4. ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za odmowę udzielenia wizy przez placówki konsularne państw, do których nie obowiązuje ruch bezwizowy oraz za odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmują miejscowe służby imigracyjne, a także za opóźnienie w wydaniu przez placówkę dyplomatyczną wizy, o której mowa wyżej chyba, że opóźnienie to można przypisać ORGANIZATOROWI.

6.5. ORGANIZATOR ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie IMPREZY, do wysokości dwukrotnej ceny IMPREZY .

6.6. Podczas trwania imprezy organizator nie bierze na siebie odpowiedzialności za: a) wady lub nie wykonanie przez miejscowych usługodawców, z którymi KLIENT zawarł bezpośrednio umowy na organizację wycieczek lokalnych i imprez fakultatywnych; b) szkody poniesione przez KLIENTA wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których KLIENT wziął udział z własnej woli; c) opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami itp.; d) szkody KLIENTA dotyczące przedmiotów wartościowych i pieniędzy itp. (KLIENT jest

zobowiązany do należytego ich zabezpieczenia, zaleca się przechowywanie środków płatniczych, sprzętu fotograficznego, elektronicznego, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w hotelowym sejfie lub depozycie); e) szkody wyrządzone przez KLIENTA w trakcie trwania imprezy (za wyrządzone szkody przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich opiekunowie prawni).

7. REKLAMACJE.

7.1. Jeżeli w trakcie IMPREZY KLIENT stwierdza wadliwe wykonywanie UMOWY powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz ORGANIZATORA a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.

7.2. Jeżeli usterka w realizacji UMOWY nie zostanie naprawiona, KLIENT ma prawo złożyć reklamację u pilota (przy IMPREZACH, w których pilot uczestniczy), rezydenta lub u lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA a także po powrocie do kraju nie później niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy bezpośrednio u ORGANIZATORA. Do reklamacji zgłoszonej po zakończeniu IMPREZY KLIENT może dołączyć zgłoszenie wadliwego wykonywania UMOWY złożone w miejscu jego powstania, którego przyjęcie pokwitował pilot lub rezydent ORGANIZATORA a w przypadku IMPREZ indywidualnych oraz grupowych, w których nie uczestniczy pilot lub rezydent – lokalny przedstawiciel ORGANIZATORA. Reklamacja powinna zawierać wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie żądania Klienta.

7.3. Nazwisko pilota lub rezydenta lub nazwa lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA, do których KLIENT może się zwracać w razie trudności, podana jest w dokumentach podróży wydawanych KLIENTOWI przed rozpoczęciem IMPREZY.

7.4. Pilot, rezydent i lokalny przedstawiciel ORGANIZATORA nie są uprawnieni do uznawania roszczeń KLIENTA, ale mają obowiązek pisemnie potwierdzić przyjęcie reklamacji na wniosek KLIENTA.

7.5. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do ORGANIZATORA, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy turystycznej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej.

7.6. W przypadku skomplikowanej reklamacji wymagającej zdobycia stosownych dokumentów przez ORGANIZATORA ustalony zostanie inny termin rozpatrzenia danej reklamacji.

7.7. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji ORGANIZATOR szczegółowo uzasadni na piśmie przyczyny odmowy.

8. PODSTAWY PRAWNE UMOWY,

8.1. Nieważność któregośkolwiek z postanowień niniejszych WARUNKÓW UCZESTNICTWA nie narusza ważności pozostałych postanowień.

8.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi WARUNKAMI UCZESTNICTWA mają zastosowanie przepisy:

- USTAWY,

- Rozporządzenia

-Kodeksu Cywilnego,

- Rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych, a także inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

8.3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej UMOWY, strony będą rozstrzygały polubownie lub przez właściwy miejscowo sąd powszechny.