

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH, ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY SOL-TOURS Tamara Wysocka-Bobko

Biuro Podróży SOL-TOURS Tamara Wysocka-Bobko, z siedzibą w Krakowie ul. Św. Marka 11 A, jest wpisane do rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Usług Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/2/2005; CEOTIPT pod nr 5089, posiada stosowną Gwarancję Ubezpieczeniową oraz odprowadza obowiązkowe składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

I. ZASADY OGÓLNE

1. Biuro Podróży „SOL-TOURS” Tamara Wysocka-Bobko z siedzibą w Krakowie, przy ul. św. Marka 11a, zwane dalej Biurem, jest Organizatorem Turystyki zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r.
2. Prawa i obowiązki Podróżnych oraz Biura określają wydane w oparciu o art. 384 (1) KC oraz o Ustawę o usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r.: „Umowa o udział w imprezie” zwana dalej Umową, „Warunki uczestnictwa w imprezach, organizowanych przez Biuro Podróży SOL-TOURS, zwanych dalej Warunkami, Formularz Informacyjny, Informacje Szczegółowe oraz program imprezy umieszczony na stronie internetowej Biura www.sol-tours oraz w systemie Sykon i Merlinx.
3. Za Podróżnego uważa się również każdego, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy.

II. ZAWARCIE UMOWY

1.1. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się przez Podróżnego z ofertą prezentowaną na stronie internetowej www.sol-tours.pl, Warunkami, Formularzem Informacyjnym, Warunkami Ubezpieczenia i Informacjami Szczegółowymi, które są integralną częścią umowy. Podpisanie Umowy oznacza zgodę na treść zawartą w wyżej przywołanych postanowieniach.

1.2. Za termin zawarcia umowy uważa się dzień doręczenia stronie umowy ze złożonymi podpisami obu stron. W chwili zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator lub Agent udostępnia podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Za trwały nośnik rozumieć należy materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności stron 2. Dane osobowe są przetwarzane w oparciu o przesłankę wskazaną w art. 6 ust.1. lit b i lit. F Rozporządzenia UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”), to jest w ramach wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych oraz w ramach prawnie uzasadnionego interesu Administratora, którym jest możliwość informowania o wszelkich sprawach związanych z zakupioną imprezą turystyczną.

3. Osoba podpisująca umowę na imprezę turystyczną, zwanej dalej Imprezą, musi mieć ukończone 18 lat i czyni to w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w Umowie oraz bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie pełnej wpłaty za Imprezę za wszystkie wymienione w umowie osoby oraz poinformowania tychże osób o wszystkich szczegółach Imprezy i Warunkach.

4. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub

opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas wyjazdu przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

5. Podróżny zobowiązany jest do dostarczenia do Biura niezbędnych do udziału w Imprezie dokumentów w terminach określonych w Umowie lub ofercie oraz dokonywania określonych w Umowie wpłat na Imprezę, pod rygorem zerwania umowy, z konsekwencjami punktu VI/1.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Podpisując Umowę Podróżny zobowiązuje się do przestrzegania terminów i wysokości wpłat za Imprezę według następujących zasad: - przy podpisywaniu Umowy zaliczka w wysokości 30 % ceny Imprezy,

- do 31 dni przed rozpoczęciem Imprezy dopłata do 50 % ceny Imprezy,

- do 16 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy dopłata do 100 % ceny Imprezy.

2. W wyjątkowych sytuacjach możliwe jest odstępstwo od powyższej zasady. Wówczas w Umowie zostaną określone inne terminy wpłat.

IV. REALIZACJA IMPREZY. PRAWA I OBOWIĄZKI BIURA I PODRÓŻNEGO

1. Biuro zobowiązuje się do należytej realizacji imprezy turystycznej, zwanej dalej Imprezą, w sposób zgodny z ofertą oraz do zabezpieczenia ilości i jakości zawartych w ofercie świadczeń.

2. Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Podróżnym ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych.

3. Biuro jest zobowiązane do niezwłocznego udzielenia odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji (udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych, pomocy konsularnej).

4. Biuro zastrzega sobie prawo dokonania podwyżki ceny Imprezy ustalonej w umowie w terminie do 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy z powodu zmiany kursów walut, wzrostu kosztów transportu lub wzrostu opłat urzędowych. Podróżnemu przysługuje prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów wymienionych w zdaniu poprzednim.

5. Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania Imprezy z powodu niewystarczającej ilości osób do 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni i 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej do 6. dni, a w każdym czasie z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Biuro ma wówczas obowiązek niezwłocznego powiadomienia Podróżnego o rozwiązaniu umowy i zwrotu dokonanych wpłat w terminie 14 dni. Wystarczająca liczba osób na 10 dni przed terminem Imprezy to 32 osoby przy imprezach autokarowych i 15. osób przy imprezach samolotowych. W przypadku odwołania Imprezy z w/w powodów Podróżnemu nie przysługuje roszczenie o odszkodowanie za niewykonanie umowy, o ile organizator poinformował go o odwołaniu Imprezy.

6. Biuro zastrzega sobie możliwość odwołania dojazdów antenowych na terenie Polski z powodu małej frekwencji na 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej powyżej 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej do 6 dni. Wystarczająca liczba osób odpowiednio na 20 lub 7 dni przed terminem Imprezy to 8 osób. W przypadku odwołania dojazdu antenowego z powodu niewystarczającej ilości osób Podróżnemu nie przysługuje roszczenie o odszkodowanie za niewykonanie umowy o ile organizator poinformował go o odwołaniu dojazdu antenowego. Biuro ma wówczas obowiązek niezwłocznego przedstawienia oferty alternatywnej lub wedle wyboru Podróżnego zwrotu dokonanych wpłat w terminie 14. dni od

decyzji Podróżnego.

7. Biuro może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej, gdy zmiana jest nieznaczna.

8. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zostanie spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Podróżnego, wyłącznie działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, bądź też zostały spowodowane nadzwyczajnymi i nieuniknionymi okolicznościami.

9. Odpowiedzialność Biura za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie usług w czasie Imprezy turystycznej ograniczona jest do wysokości trzykrotności ceny Imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

10. Podróżni zobowiązani są do posiadania dokumentu upoważniającego do przekraczania granic, ważnego co najmniej 6 miesięcy od daty zakończenia Imprezy oraz do posiadania wymaganych wiz.

11.1 Podróżny ma prawo do wszystkich świadczeń określonych Umową oraz jest uprawniony do korzystania z fachowej opieki i pomocy pilota bądź lokalnego przedstawiciela Organizatora w czasie trwania Imprezy. Podróżny ma obowiązek tym osobom zgłaszać wszelkie uwagi dotyczące realizacji programu Imprezy i jest w czasie jej trwania zobowiązany do podporządkowania się ich wskazówkom i zaleceniom umożliwiającym realizację programu zwłaszcza w zakresie godzin i miejsc zbiórek.

11.2 Biuro udzieli Klientowi odpowiedniej pomocy. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie będzie wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, Biuro poczyni starania, aby usunąć niezgodność, chyba że będzie to niemożliwe albo będzie się wiązało z kosztami, które będą niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.

11.3 Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej Biuro nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest zobowiązane, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Biuro przysądza Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

12. Podróżny ma prawo do odstąpienia od umowy o udział w Imprezie przed rozpoczęciem Imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższej okolicy, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej.

13. Podróżni zobowiązani są do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych tak w Polsce, jak i w krajach tranzytowych i docelowych.

14. Podróżny zostanie poinformowany o opłatach, które będzie musiał ponieść podczas trwania Imprezy, a które nie są objęte jej ceną. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.), o których został poinformowany.

15. Podróżny zobowiązany jest do naprawienia powstałych w czasie trwania Imprezy szkód, wyrządzonych, przez niego lub osoby będące pod jego opieką.

16.1 Jeżeli przed rozpoczęciem Imprezy, Biuro będzie zmuszone, z przyczyn od niego niezależnych do zmiany istotnych warunków Umowy (zakres i standard oferowanych usług), Biuro niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego. Podróżny po otrzymaniu takiej informacji powinien bez zbędnej zwłoki poinformować Biuro o tym, czy akceptuje proponowaną zmianę, czy też odstępuje od umowy.

16.2 W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny ma prawo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń lub uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie. Może także zgodzić się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie.

17. Jeżeli w czasie trwania Imprezy Biuro nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu Imprezy, jest obowiązane bez obciążania. Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej Imprezy świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie Imprezy, Podróżny może żądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy.

V. UBEZPIECZENIE

1. BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 201230 z dnia 15.11.2012 zawiera, na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. Na mocy zawartej umowy każdy Uczestnik Podróżny imprezy turystycznej BIURA PODRÓŻY zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TUSA. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże oraz może zostać objęty ubezpieczeniem Kosztów Imprezy Turystycznej. Pakiety ubezpieczeniowe BIURA PODRÓŻY obejmują: zakres Standard KL 15 000 euro, NNW 15 000 zł, NWS 15 000 zł, BP 800 zł. Ubezpieczenie zawiera rozszerzenie o następstwa chorób przewlekłych i nowotworowych.

2. Podróżny przed podpisaniem umowy zobowiązany jest do zapoznania się z „Ogólnymi warunkami ubezpieczenia” dostępnymi w Biurze.

3. Zawierając umowę, Podróżny deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie.

4. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowych ubezpieczeń np. od rezygnacji z imprezy, od przerwania podróży, uprawiania sportu itd.

VI. REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA TERMINU

1.1 Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Rezygnacja Podróżnego z Imprezy wymaga pisemnego oświadczenia.

1.2 W przypadku rezygnacji Podróżnego z udziału w imprezie turystycznej, Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy, której wysokość jest uzależniona od terminu rezygnacji. Na żądanie Podróżnego Biuro uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy.

1.3 Podróżny ponosi koszty odstąpienia od

umowy w pkt. VI 1.4 i 1.5 również, gdy nie stawi się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy/usługi turystycznej, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy/usługi turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy.

1.4 W przypadku rezygnacji Podróżnego z udziału w imprezie turystycznej z dojazdem zorganizowanym, koszty odstąpienia od umowy wynoszą szacunkowo:

a/ 100 zł od osoby przy imprezach autokarowych, plus 550 zł od osoby przy imprezach samolotowych – w przypadku rezygnacji w terminie dłuższym niż 45 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy

b/ 10 % ceny Imprezy przy imprezach autokarowych, plus 550 zł od osoby przy imprezach samolotowych – w przypadku rezygnacji między 45. a 32. dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy

c/ 25 % ceny Imprezy przy imprezach autokarowych, plus 550 zł od osoby przy imprezach samolotowych – w przypadku rezygnacji między 31. a 26. dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy

d/ 50 % ceny Imprezy przy imprezach autokarowych, plus 550 zł od osoby przy imprezach samolotowych – w przypadku rezygnacji między 25. a 15. dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy

e/ 75% ceny Imprezy przy imprezach autokarowych, plus 550 zł od osoby przy imprezach samolotowych – w przypadku rezygnacji między 14. a 1 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy

f/ 90 % ceny Imprezy – w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu lub później.

1.5 W przypadku rezygnacji Podróżnego z udziału w imprezie turystycznej z dojazdem własnym, przy zakwaterowaniu w apartamencie, mieszkaniu, domu wakacyjnym lub hotelu, pensjonacie, koszty odstąpienia od umowy wynoszą szacunkowo:

a/ 10% ceny za całą rezerwację w przypadku rezygnacji w terminie dłuższym niż 63 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy,

b/ 50% ceny za całą rezerwację w przypadku rezygnacji między 63. a 37. dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,

c/ 80% ceny za całą rezerwację w przypadku rezygnacji między 36. a 3. dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,

d/ 95% ceny za całą rezerwację w przypadku późniejszej rezygnacji.

2. Sugerujemy wykupienie ubezpieczenia od kosztów ponoszonych przez Podróżnego, w przypadku rezygnacji z Imprezy z przyczyn losowych

3.1. Podróżny rezygnując z Imprezy może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu zawartej z Biurem umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia o ile osoba ta przejmie jednocześnie wynikające z tej umowy obowiązki.

3.2. Zmiana Podróżnego, o której mowa wyżej jest skuteczna w stosunku do Biura, jeżeli Podróżny zawiadomi pisemnie Biuro o tym do 4. dni roboczych przed rozpoczęciem imprezy samolotowej lub 2 dni roboczych przed rozpoczęciem imprezy autokarowej – o ile nie wystąpią okoliczności od Biura niezależne uniemożliwiające zmianę Podróżnego.

3.3. Za ewentualne koszty faktycznie poniesione przez Biuro w związku ze zmianą Podróżnego odpowiedzialność ponoszą solidarnie Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia. Koszty te zostaną indywidualnie ustalone. W przypadku Imprezy samolotowej ich szacunkowa wysokość wynosi 550 zł (koszt wynikający z opłaty za zmianę imienia i/lub nazwiska na bilecie lotniczym).

VII. REKLAMACJE

1. Jeżeli w trakcie Imprezy - Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, winien

niezwłocznie zawiadomić o tym pilota, lokalnego przedstawiciela biura lub organizatora imprezy w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi, celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu.

2. Niezależnie od zawiadomienia o niezgodności oferty imprezy z realizacją, Podróżny ma prawo złożyć pisemną reklamację. Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia Imprezy, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu Imprezy turystycznej 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpływu pisma do biura).

3. Roszczenia podróżnego przedawniają się z upływem 3. lat.

4. Podróżny może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów z Biurem, określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. (DZ.U poz. 1823) o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, takich jak mediacje i arbitraż, o których mowa w w/w Ustawie. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w odniesieniu do Biura jest Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Krakowie. Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Podróżny, który zawarł z Organizatorem umowę o udział w imprezie turystycznej za pośrednictwem strony internetowej Organizatora może skorzystać również z platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (tzw. platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany Rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich, Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami, mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. wraz z późniejszymi zmianami oraz inne przepisy o ochronie konsumenta

2. Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwe sądy. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują od 01 lipca 2018 roku.