



**OGÓLNE WARUNKI IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH
BIURA PODRÓŻY TRIPSE
tripse-travel.pl**

Strona internetowa działająca pod adresem www.tripse-travel.pl prowadzona jest przez Adriana Wierzbickiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą TRIPSE Adrian Wierzbicki wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, z siedzibą: ul. Krasieńskiego 15a/5, 50-449 Wrocław, NIP: 8982273435, REGON: 521172640, zwany „Biurem”.

Kontakt z Biurem można uzyskać:

- pod numerem telefonu: +48 511 467 720 (godziny pracy Biura podane są na stronie internetowej Biura, opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient),
- korzystając z adresu poczty elektronicznej – tripse.kontakt@gmail.com.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Ustala się następujące znaczenie dla słów:

- a. Regulamin – niniejszy regulamin, w którym określono zasady korzystania z serwisu internetowego tripse-travel.pl i zawarto w szczególności informacje i materiały na temat usług i produktów turystycznych, zasady zawierania umów o udział w imprezie turystycznej, umów ubezpieczeniowych w związku z tymi umowami oraz sprzedaży biletów i miejsc noclegowych.
- b. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, która na zasadach określonych w niniejszym regulaminie dokonuje Rezerwacji w Biurze,
- c. Konsument – Klient będący osobą fizyczną, korzystającą ze strony Biura w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- d. Umowa turystyczna – umowa o udział w imprezie turystycznej w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zawarta pomiędzy Biurem oferującym imprezy i usługi turystyczne a Klientem, z wykorzystaniem i przy pośrednictwie, serwisu internetowego Biura,
- e. Rezerwacja – oświadczenie woli Klienta określające jednoznacznie wybranie określonej usługi z tych zgromadzonych w serwisie internetowym Biura i zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub innej umowy o pojedynczej usłudze.

Przedmiotem działalności Biura jest umożliwienie bezpłatnego zapoznania się z oferowanymi przez Biuro usługami turystycznymi, doradzanie w ich wyborze, organizacja wyjazdów i innych usług turystycznych. Wszystko to w zakresie ofert zamieszczonych na stronie Biura.

Rezerwacja odbywa się za pośrednictwem Internetu pomiędzy Klientem jako usługobiorcą a Biurem jako usługodawcą. Każdy Klient dokonujący Rezerwacji wyjazdów i usług turystycznych oferowanych przez Biuro jest obowiązany zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

§ 2 WARUNKI TECHNICZNE SKŁADANIA REZERWACJI

1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług strony Biura:
 - a) podłączenie do Internetu,
 - b) poprawnie skonfigurowana przeglądarka,
 - c) aktualne, czynne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej,
 - d) włączona obsługa Cookies i Java Script
 - f) program do odczytu plików formatu PDF.
2. W razie korzystania przez Klienta ze sprzętu lub oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych powyżej, Biuro nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość i przebieg procedury składania Rezerwacji.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, w tym w komentarzach do usług lub artykułów.

§ 3 REZERWACJE

Informacje o dostępnych ofertach na stronie Biura stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.

Klient, składając Rezerwację, składa zaproszenie do zawarcia umowy udziału w imprezie turystycznej bądź zawarcia umowy do nabycia usługi turystycznej w ramach opisów dostępnych na stronie Biura.

Proces składania Rezerwacji rozpoczyna się potwierdzeniem cech świadczenia poprzez stronę ofertową. Klient informowany jest o i ma możliwość wyboru:

- cechach miejsca, do którego uda się w ramach umowy i miejscach noclegowych, w których się zatrzyma,
- ilości osób, które chce zabrać ze sobą lub z którym uczestnikiem chciałby się zakwaterować w pokoju,
- rodzaj oraz charakter środka transport, oraz informację dotyczącą przejazdów,
- długości pobytu i terminach rozpoczęcia i zakończenia imprezy,
- wyboru rodzaju zakwaterowania
- wyboru dostępnych wariantów ubezpieczenia podróznego,
- liczbie oraz rodzaju posiłków,
- przybliżonej liczebności grupy - jeśli to możliwe
- dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Po zatwierdzeniu powyższych przenoszony jest na kolejną stronę zawierającą formularz, w którym Klient obowiązany jest do podania niezbędnych danych osobowych uczestników imprezy turystycznej. U dołu strony znajduje się podsumowanie powyższych informacji wraz z łączną ceną wyjazdu.

Strona zawiera także niezbędne pouczenia i zgody, które Klient zatwierdza przez zaznaczenie stosownych pól.

Następnie Klient wybiera formę płatności i za pomocą przycisku „Rezerwuję i płacę” przenoszony jest do dokonania płatności. Powyższe informacje i dokładna procedura mogą nieznacznie różnić się w zależności od wybranego wyjazdu. Przed dokonaniem Rezerwacji (poprzez użycie przycisku „Rezerwuję i płacę”) Klient potwierdza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem-Warunkami umownymi oraz został poinformowany o możliwości nałożenia kary za odstąpienie od umowy i wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych dla potrzeb Rezerwacji.

Zawierając umowę, która obejmuje osoby trzecie jako uczestników w charakterze podróżnych, Klient zobowiązuje się do przekazania tym osobom wszelkich uzyskanych i związanych z umową informacji, a także do ogólnego pośredniczenia w kontaktach między członkami grupy a Biurem. Ponadto osoba dokonująca Rezerwacji musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku zawierania umowy na rzecz małoletniego wymagana jest pisemna zgoda rodziców lub opiekunów prawnych. W takim przypadku również ponoszą oni pełną odpowiedzialność za małoletniego.

Osoba, która dokonuje Rezerwacji w imieniu grupy (tj. pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji) przyjmuje na siebie obowiązek zapłaty zaliczki i całości ceny wyjazdu za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu Rezerwacji.

W ramach procesu Rezerwacji, Klient ma, oprócz podstawowej formy wyjazdu, możliwość wyboru atrakcji, wariantów zakwaterowania itd. Rezerwacja jest na bieżąco przeliczana w oparciu o wybrane przez Klienta warianty, a jej finalna wersja znajduje się zawsze w podsumowaniu Rezerwacji przed dokonaniem płatności.

Wysłane przez Biuro potwierdzenie przyjęcia Rezerwacji na podany przez Klienta adres e-mail stanowi oświadczenie o przyjęciu zaproszenia, o którym mowa powyżej. Jeżeli przed potwierdzeniem złożenia Rezerwacji (przycisk „Rezerwuję i płacę”) Klient zakończy korzystanie z danej usługi i opuści stronę, umowa nie zostanie zawarta.

Klient ma możliwość uzyskania indywidualnej oferty wyjazdu od Biura na drodze indywidualnych negocjacji. W tym celu zobowiązany jest do wypełnienia znajdującego się na stronie formularza kontaktowego. Dalsza część negocjacji odbywać się będzie poza obrębem strony internetowej za pomocą wiadomości e-mail. Biuro wskazuje, że postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności § 3, § 4, § 5, § 6 i § 7, odnoszą się także i do ofert indywidualnych.

Wszystkie niezbędne dokumenty związane z wyjazdem, w szczególności warunki ubezpieczenia, zostaną przekazane Klientowi niezwłocznie w potwierdzeniu dokonania Rezerwacji.

W przypadku niektórych ofert czy atrakcji, Biuro zastrzega sobie prawo do ustanowienia minimalnej ilości uczestników, zarówno jeśli chodzi o wyjazd podstawowy, jak i poszczególne atrakcje w ramach wyjazdu. W przypadku gdy Biuro nie uda się zebrać wystarczającej ilości uczestników, ci którzy dokonali wyboru danej oferty czy atrakcji otrzymają pełny zwrot wpłaconej kwoty, w zakresie danego wyjazdu lub atrakcji. W przypadku gdy powyższa sytuacja wystąpi w odniesieniu do jednej lub kilku atrakcji podczas samego wyjazdu, wyjazd jest kontynuowany zgodnie z umową a zwrot dotyczy wyłącznie niemożące się odbyć atrakcji. Biuro poinformuje Klienta o niemożliwości przeprowadzeniu wyjazdu i zwrocie wpłaconych środków nie później niż na 20 dni (w przypadku imprezy trwającej ponad 6 dni), 7 dni (w przypadku imprezy trwającej 2-6 dni) lub 48 godzin (w przypadku imprezy trwającej poniżej 2 dni).

Każda wycieczka z oferty Biura posiada indywidualnego opiekuna, czuwającego nad całością wyjazdu. Dane kontaktowe a także tożsamość opiekuna Klientom niezwłocznie po dokonaniu przez nich Rezerwacji lub na miejscu imprezy.

Po dokonaniu rezerwacji wyjazdu Klient otrzyma drogą mailową następujące dokumenty:

- potwierdzenie rezerwacji w której zawarte będą wszystkie niezbędne informacje (parametry) o wyjeździe (tj. min. adresy miejsc noclegowych, dane kontaktowe do opiekuna wyjazdu itp.)
- plan wyjazdu zawierający wszystkie najważniejsze punkty wyjazdu wraz z ich orientacyjnymi terminami,
- informację o konieczności wpłaty zaliczki, danymi do jej dokonania oraz o tym w jaki sposób ewentualne odstąpienie wpłynie na wpłaconą zaliczkę,
- kopię niniejszego Regulaminu- Warunków umownych,
- dokumentację dotyczącą ubezpieczenia w tym w szczególności jego warunki.

§ 4 WYMAGANIA DODATKOWE W ZWIĄZKU Z WYCIEZKAMI

Obowiązkiem uczestnika wyjazdu, w przypadku wyjazdu poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny paszport (o ważności minimum 6 miesięcy od daty powrotu do kraju).

Na terenie Unii Europejskiej do podróży wymagany jest jedynie dowód osobisty lub paszport.

Obowiązkiem Klienta jest zapoznać się przed wyjazdem z rekomendacjami Ministerstwa Zdrowia, Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC), Głównego Inspektoratu Sanitarnego (www.gis.gov.pl) dotyczącymi miejsc wyjazdu.

W przypadku jeśli Klient posiada jakiegokolwiek przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży i udziału w imprezie turystycznej lub jakiegokolwiek atrakcji, zobowiązany poinformować o tym Biuro przy dokonywaniu Rezerwacji.

Biuro poinformuje w opisie wyjazdu o wszystkich niezbędnych wymogach formalnych takich jak obowiązki wizowe, ograniczenia wjazdowe, obowiązki szczepień itd. Mimo to Klient zobowiązany jest zapoznać się z aktualnymi komunikatami Ministerstwa Spraw Zagranicznych na temat sytuacji w kraju docelowym.

Doba hotelowa oraz w związku z tym świadczenia hotelowe (min. wyżywienie i zakwaterowanie), w hotelach i apartamentach, zazwyczaj kończy się o godz. 10.00 rano, a rozpoczyna się w godz. 14.00-15.00. Dokładne informacje o dobie hotelowej zostaną przekazane Klientowi po dokonaniu Rezerwacji, a przed rozpoczęciem wyjazdu.

§ 5 CENA ORAZ FORMY PŁATNOŚCI

Cena podana przy każdym opisie wyjazdu jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Rezerwacji.

Cena z ust. 1 jest ceną wyjściową. Finalna wysokość ceny może różnić się w zależności od wybranych przez Klienta wariantów usług. Aktualna cena jest wyświetlana po prawej stronie podczas składania Rezerwacji, a jej finalna wersja znajduje się zawsze w podsumowaniu przed dokonaniem płatności.

Biuro udostępnia Klientowi metodę płatności w postaci samodzielnego przelewu na konto Biura.

W razie dokonania zamówienia i nie zaksięgowania wpłaty przynajmniej 50% finalnej ceny wyjazdu na poczet tej Rezerwacji w ciągu 48 godzin, Rezerwacja zostaje anulowana. Klient ma obowiązek wpłacić całość ceny nie później niż na 30 dni przed datą rozpoczęcia wyjazdu. W przypadku gdy Rezerwacja jest dokonywana na mniej niż 30 dni do daty rozpoczęcia wyjazdu, Klient ma obowiązek zapłaty pełnej kwoty w ciągu 48h po dokonaniu Rezerwacji.

Biuro zastrzega możliwość zmiany ceny wyjazdu przed jego rozpoczęciem w związku ze zmianami cen transportu na miejsce wyjazdu, niekorzystne zmiany podatkowe lub podwyższenie opłat od usług turystycznych objętych umową, opłat lotniskowych, opłat klimatycznych, niekorzystne zmiany kursów wymiany walut.

Biuro niezwłocznie powiadomi pisemnie Klienta o każdej konieczności podwyższenia ceny, dodatkowo dostarczając stosowne wyliczenie wraz z uzasadnieniem podwyżki. W okresie 20 dni przed rozpoczęciem wyjazdu, cena ustalona w umowie nie może zostać podwyższona przez Biuro.

§ 6 UBEZPIECZENIE

Zawierając z Biurem umowę o świadczenie usług turystycznych, Klient oświadcza, że został poinformowany o możliwości rozszerzenia podstawowej ochrony ubezpieczeniowej o następstwa chorób przewlekłych i nowotworów oraz o możliwości wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

Zawierając z Biurem umowę o świadczenie usług turystycznych, Klient oświadcza, że przed jej zawarciem otrzymał i został poinformowany o Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Wyjazdów Turystycznych „Ubezpieczeni w podróży” zatwierdzonych uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 131/21 z dnia 07.10.2021 r. wraz z informacją o produkcie ubezpieczenia „Ubezpieczeni w podróży” Wiener TU S.A. oraz Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu do RP, kosztów anulowania biletu lub kosztów anulowania noclegu zatwierdzonych uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 132/21 z dnia 07.10.2021 r., które stanowią załącznik do niniejszego Regulaminu. Klient oświadcza w imieniu swoim i pozostałych osób będących członkami wyjazdu.

Przedmiotem podstawowego ubezpieczenia, które Klient wykupuje w związku z umową o świadczenie usług turystycznych, jest pakiet ubezpieczeń obejmujący w szczególności:

- Ubezpieczenie kosztów leczenia wraz z usługą assistance w zakresie podstawowym oraz dodatkową pomocą assistance (Klauzula nr 1 OWU Wyjazdów Turystycznych);
- Następstwa nieszczęśliwych wypadków (Klauzula nr 2 OWU Wyjazdów Turystycznych);
- Ubezpieczenie kosztów leczenia następstwa nieszczęśliwych wypadków (Klauzula nr 3 OWU Wyjazdów Turystycznych);
- Bagaż podróży (Klauzula nr 4 OWU Wyjazdów Turystycznych);
- Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym (Klauzula nr 5 OWU Wyjazdów Turystycznych) z możliwością rozszerzenia związaną z uprawianiem sportów;
- Sprzęt sportowy (Klauzula nr 7 OWU Wyjazdów Turystycznych).

Dodatkowo, Klient ma możliwość osobnego dokupienia dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu do RP oraz kosztów anulowania biletów, noclegu (OWU KR).

§ 7 REKLAMACJE USŁUG BIURA I WYJAZDÓW

Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Biuro można składać elektronicznie lub pisemnie na adres Biura.

Termin na złożenie reklamacji kończy się z upływem 3 lat od zakończenia imprezy turystycznej lub zakończenia wykonania innej świadczonej usługi. Z upływem tego terminu roszczenia ulegają przedawnieniu, chyba że ustawa wyznacza inny termin.

Reklamacji mogą podlegać jedynie usługi z zakresu własnej działalności i świadczonych usług Biura. Reklamacje, których przedmiotem jest nienależne wywiązywanie się z Umowy przez dostawcę innej usługi zamieszczonej na stronie Biura (np. Towarzystwo Ubezpieczeniowe, wykonawcę usługi parkingowej itp.), należy kierować wyłącznie bezpośrednio do właściwego dostawcy.

Jeżeli w trakcie trwania wyjazdu Klient zauważy wadliwe wykonywanie umowy o świadczenie usług turystycznych, ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro, tj. np. opiekuna wyjazdu, w miejscu realizacji wyjazdu.

W przypadku stwierdzenia rozbieżności z treścią umowy, Klient ma prawo do złożenia skargi, co powinien zrobić niezwłocznie w celu umożliwienia Biuru interwencji i wyjaśnienia sprawy. W tym celu Klient powinien złożyć swoją skargę pisemnie lub drogą mailową na adresy podane na początku niniejszego Regulaminu.

Reklamacja powinna zawierać w treści: oznaczenie Klienta (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego), numer reklamowanej rezerwacji, usługi itd., przedmiot reklamacji ze szczegółowym opisem zastrzeżeń i okoliczności, ewentualne załączniki dokumentujące zaistniałą sprawę, oczekiwane działania, rozwiązania. Reklamacja powinna zostać złożona nie później niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie reklamacji przed upływem powyższego terminu. Złożenie reklamacji po terminie Biuro może uznać ją za bezskuteczną.

Biuro rozpatrzy reklamację i przekaże Klientowi odpowiedź w formie pisemnej nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia wyjazdu, lub nie później niż 30 dni od jej złożenia w zależności od daty jej wpływu do Biura.

Biuro rozpatrując reklamację stosować będzie w szczególności postanowienia Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym normy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

W przypadku niesatysfakcjonującego dla Klienta, sposobu rozpatrzenia reklamacji, ma on prawo odwołać się od decyzji Biura. W takim przypadku, Klienta nie obowiązuje 30-dniowy termin na przedstawienie swojej odpowiedzi, jednak Biuro złożenia złożenie odwołania w terminie 90 dni od daty otrzymania odpowiedzi od Biura na reklamację.

§ 8 REKLAMACJE USŁUG SERWISU INTERNETOWEGO

Reklamacje dotyczące działania strony internetowej można składać elektronicznie lub pisemnie na adres Biura.

Reklamacja powinna zawierać w treści: oznaczenie Klienta (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego), numer reklamowanej rezerwacji, usługi itd., przedmiot reklamacji ze szczegółowym opisem zastrzeżeń i okoliczności, ewentualne załączniki dokumentujące zaistniałą sprawę, oczekiwane działania, rozwiązania.

Jeśli Biuro nie odniesie się do reklamacji w terminie 14 dni w przypadku Klientów będących Konsumentami od daty jej otrzymania, uważa się, że reklamacja została uznana za uzasadnioną.

O decyzji w sprawie reklamacji użytkownik zostanie powiadomiony elektronicznie lub pisemnie na podany adres listem poleconym lub przesyłką kurierską.

§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA

W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy Biurem a Klientem co do zasadności odmowy uwzględnienia reklamacji, Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Klient może skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa poprzez dostarczenie do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie, odpowiedniego formularza – wniosku o mediację lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Lista przykładowych instytucji wraz z danymi teleadresowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl. Ponadto pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Konsument ma dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Klient może zwrócić się także do Inspekcji Handlowej, powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek korzystania ze strony internetowej w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem.

Zdjęcia i inne materiały zamieszczane na stronie internetowej mają jedynie charakter poglądowy i mogą być subiektywnie odbierane. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne rozbieżności między materiałami prezentowanymi a rzeczywistością.

Mimo to Biuro dokłada wszelkich starań by zawarte na stronie Biura informacje były możliwie najbardziej zgodne z rzeczywistością.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z sytuacji lub okoliczności dotyczących Klienta, a uniemożliwiających realizację Rezerwacji, jak również zawarcie umowy, skorzystanie z imprezy lub usługi Biura, takich jak przede wszystkim brak paszportu, niezapoznanie się z przekazanymi informacjami, brak odpowiedzi na próby kontaktu ze strony Biura.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie przez Klienta danych osoby trzeciej bez jej zgody lub wiedzy.

Biuro jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych wskazanych w umowie.

W przypadku zaistnienia rozbieżności między umową a stanem faktycznym, Klient ma prawo złożyć reklamację zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej. Ponadto zastosowanie znajdują przepisy art. 48 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Odpowiedzialność Biura, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych względem Klienta określają ponadto przepisy art. 50 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, w tym odpowiedzialność Biura za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Biuro ogranicza niniejszym wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych umową do trzykrotności ceny wniesionej przez Klienta względem każdego Klienta lub uczestnika będącego podróżnym razem z Klientem.

Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

Biuro jest odpowiedzialne za i dokłada wszelkich starań by informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach i innych dokumentach, które zostały udostępnione Klientowi były możliwie najbardziej zgodne z prawdą.

W przypadku jeśli Klient znajdzie się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nadzwyczajnych okoliczności, Biuro udzieli Klientowi odpowiedniej pomocy. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Klientowi powrotu do kraju zgodnie z zawartą umową z powodu nadzwyczajnych okoliczności, Biuro poniesie koszty niezbędnego zakwaterowania, na w miarę możliwości podobnym poziomie jak to wskazane w umowie.

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

W przypadku wyjazdów odbywających się samolotem, Klient jest odpowiedzialny za stawienie się w dniu przylotu i wylotu na lotnisku oraz za zasięganie informacji u opiekuna wycieczki na temat terminu podróży powrotnej, w tym także ewentualnych zmian godzin lotu powrotnego oraz odpowiednio potwierdzać miejsca podczas przelotów, zgodnie z instrukcjami Biura.

Klient odpowiedzialny jest za przestrzeganie wszelkich zasad ustanawianych przez przewoźników, w tym w szczególności tych dotyczących zawartości bagażu.

Klient ma obowiązek stosować się do wszelkich zaleceń Biura w związku z podróżą, w szczególności jeśli chodzi o transport i zakwaterowanie w hotelu.

§ 11 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY/ZMIANY UMOWY

Zgodnie z przepisami Klient może odstąpić od umowy udziału w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Decyzję o odstąpieniu należy kierować bezpośrednio do Biura.

Klient, który odstąpi od umowy może liczyć się z możliwością nałożenia na niego kary za odstąpienie wynikającej z umowy zawartej z dostawcą usług turystycznych.

Klient ma prawo odstąpić od umowy w przypadku gdy cena wyjazdu ulegnie zmianie, jak wskazano powyżej.

Wyrażenie zgody przez Klienta na zmienione warunki wyklucza możliwość przyznania Klientowi przez Biuro odszkodowania w tej sprawie.

Klient, który po uiszczeniu przedpłaty lub całości ceny, chce dokonać zmian warunków umowy (np. w zakresie zmiany terminu, miejsca docelowego, hotelu itd.), jest zobowiązany złożyć stosowne oświadczenie Biuru. Biuro ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w związku z dokonywaniem zmian. O jej dokładnej wysokości Klient zostanie poinformowany niezwłocznie po sprawdzeniu przez Biuro czy taka zmiana jest możliwa. W związku ze zmianą umowy może dojść do zmiany wysokości ceny, którą Klient ma obowiązek uiścić. Do zmienionej ceny znajdują zastosowanie zasady dotyczące zaliczki opisane powyżej.

Biuro ma prawo odmówić Klientowi zmiany warunków umowy jeżeli zmiana taka jest dokonywana na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem wyjazdu.

Klient ma prawo bez zgody Biura przenieść na inną osobę, osobę spełniającą warunki udziału w wyjeździe wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z umowy obowiązki. Klient ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić Biuro o dokonaniu takiego przeniesienia. W przypadku nieuiszczenia całości ceny pierwotny Klient jak i osoba na którą przeniósł on swoje uprawnienia odpowiadają solidarnie. To samo tyczy się ewentualnych wyższych kosztów po stronie Biura wywołanych przeniesieniem uprawnień.

Odstąpienie od udziału w wycieczce wiąże się z nałożeniem na Klienta kary za odstąpienie w wysokości 30% zapłaconej ceny, jeśli odstąpienie zostało dokonane na 30 dni przed wyjazdem. W przypadku gdy odstąpienie zostało dokonane na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, wpłacona cena nie podlega zwrotowi. Biuro uprasza o rozważne dokonywanie Rezerwacji.

Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w oparciu o art. 27 ustawy o prawach konsumenta (odstąpienie w ciągu 14 dni bez podania przyczyny), ze względu na charakter świadczonych usług przez Biuro.

§ 12 TREŚĆ UMOWY

Umowa zgodnie z **Art. 42** ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 13.10.2023 r. o udział w imprezie turystycznej jest sporządzana w sposób prosty, zrozumiały i czytelny.

2. W chwili zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub niezwłocznie po jej zawarciu organizator turystyki lub agent turystyczny udostępnia podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
3. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. Dziennik Ustaw – 22 – Poz. 2211
4. Umowa o udział w imprezie turystycznej lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera pełną treść uzgodnień, w tym informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1, oraz:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej) osoby reprezentującej organizatora turystyki lub pilota wycieczek odpowiedzialnego za przebieg imprezy turystycznej;
 - 2) nazwę podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności w formie, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1–3, i jego dane kontaktowe, w tym adres;
 - 3) informacje dotyczące prawa do przeniesienia przez podróżnego uprawnień i przejęcia obowiązków, o którym mowa w art. 43 ust. 1;
 - 4) wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy o udział w imprezie turystycznej wyraziły zgodę;
 - 5) informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów

konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), oraz odpowiednio podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, którym podlega przedsiębiorca turystyczny, oraz na temat platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania 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);

- 6) informację o tym, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej;
- 7) informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu, jeżeli na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba;
- 8) informacje o tym, że organizator turystyki jest:
 - a) odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej,
 - b) obowiązany do udzielenia pomocy, o której mowa w art. 52.
5. Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1–6, stanowią integralny element umowy o udział w imprezie turystycznej i nie podlegają zmianie, chyba że strony umowy postanowią inaczej, albo w przypadkach określonych w art. 45 ust. 2 lub art. 46 ust. 1.
6. Postanowienia umów zawartych z podróżnymi oraz oświadczenia organizatora turystyki, jak i przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w ustawie są nieważne.
7. Organizatorzy turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, zawierają na rzecz podróżnych umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.
8. Organizatorzy turystyki i przedsiębiorcy ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych wydają podróżnemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczeń finansowych oraz odprowadzania składek na Fundusz, o których mowa w art. 7 ust. 2, ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w przypadkach określonych ustawą.
9. W przypadku imprez turystycznych, o których mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e, przedsiębiorca turystyczny, któremu są przekazywane dane, informuje organizatora turystyki o zawarciu umowy prowadzącej do powstania imprezy turystycznej. Przedsiębiorca turystyczny udostępnia organizatorowi turystyki informacje niezbędne do wypełnienia jego obowiązków jako organizatora turystyki.

Niezwłocznie po uzyskaniu przez organizatora turystyki informacji, że została utworzona impreza turystyczna, udostępnia on podróżnemu na trwałym nośniku informacje, o których mowa w ust. 4.

10. Informacje, o których mowa w ust. 4 i 8, są przekazywane podróżnemu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
11. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki dostarcza podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu. Dziennik Ustaw – 23 – Poz. 2211
12. Podróżny, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 r. poz. 2105, z 2022 r. poz. 2337 i 2581 oraz z 2023 r. poz. 1285), otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

§ 13 PRAWA AUTORSKIE

W ramach wykonywania umowy o świadczenie usług turystycznych, Biuro zastrzega sobie prawo do wykonywania zdjęć i filmików do celów dokumentacyjno-promocyjnych, które następnie umieszczone zostaną na stronie internetowej Biura oraz na profilach Biura w mediach społecznościowych.

Zawierając umowę o świadczenie usług turystycznych z Biurem, Klient upoważnia Biuro do wykorzystywania swojego wizerunku, utrwalonego na zdjęciach lub w filmikach, na wszelkich polach eksploatacji wymienionych w art. 50 ustawy PrAut, oraz na następujących:

- wprowadzania do pamięci komputera lub innego urządzenia elektronicznego, sieci multimedialnej serwerów systemów informatycznych;
- rozpowszechniania za pośrednictwem Internetu lub w jakikolwiek inny sposób i przy zastosowaniu dowolnych technik;
- trwałego lub czasowego utrwalania na wszelkich nośnikach znanych w chwili zawarcia niniejszej umowy i zwielokrotniania utworu/utworów wszelkimi technikami w całości lub w jakiegokolwiek części;
- publicznego wykonywania, wystawiania, wyświetlania, odtwarzania oraz nadawania i reemitowania, a także publicznego udostępniania utworu/utworów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
- wykorzystania utworu/utworów lub jego/ich fragmentów w celach marketingowych, reklamy, promocji oraz merchandisingu;
- dowolnej modyfikacji (zmian) utworu/utworów i korzystania z nich następnie w dowolny sposób, w tym zwłaszcza na polach eksploatacji wymienionych powyżej.

Biuro jest uprawnione do korzystania z wizerunku Klienta wyłącznie w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.

Niniejszy Regulamin nie prowadzi do przeniesienia prawa do wizerunku Klienta, a jedynie upoważnia Biuro (licencja) do korzystania z niego, jedynie do celów wskazanych powyżej. Licencja jest niewyłączna, nieograniczona terytorialnie, nieprzenoszalna i nieodpłatna.

Klient ma prawo w każdym momencie do odwołania zgody na wykorzystywanie swojego wizerunku. W tym celu powinien skierować do Biura wiadomość e-mail, w której wyrazi takie żądanie. Biuro niezwłocznie usunie wizerunek Klienta po otrzymaniu takiego żądania i zaprzestanie dalszego jego wykorzystywania.

§ 14 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych na stronie Biura znajdują się w Polityce prywatności i cookies zamieszczonej w serwisie Biura.

§ 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Na każdą dokonaną Rezerwację wystawiana jest faktura VAT lub inny dokument rozliczeniowy (paragon) zgodny z obowiązującymi przepisami podatkowymi. Faktura VAT jest dostarczana drogą elektroniczną na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub w formie tradycyjnej. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej. Jeśli Klient w trakcie składania Rezerwacji, a najpóźniej do momentu wysłania potwierdzenia Rezerwacji, nie poda numeru NIP, uznaje się, że kupuje jako Konsument.

Prawem właściwym jest prawo polskie. Spory wynikłe pomiędzy Klientem i Biurem będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Biura, z tym zastrzeżeniem, że w odniesieniu do Konsumentów spory te będą rozpoznawane przed sądem właściwym według przepisów postępowania cywilnego.

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia wyjazdów w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego a także warunki tych ubezpieczeń dostępne są na stronie Biura lub bezpośrednio w Biurze i zostaną przekazane Klientowi wraz z resztą dokumentów wskazanych w niniejszym Regulaminie, po dokonaniu Rezerwacji. Biuro oświadcza, że posiada wymagane ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek gdyby okazało się niewypłacalne w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez (ubezpieczyciel i jego dane) oraz że zgodnie z ustawą odprowadza należne składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Biuro powiadomi zarejestrowanych Klientów drogą e-mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzą w życie po 14 dniach od powiadomienia. Rezerwacje złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia Rezerwacji.