

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Turystyczne Ciosek Tours

1. Zawarcie umowy

1.1. Zawarcie umowy z Biuro Turystyczne Ciosek Tours zwanym dalej Organizatorem następuje poprzez podpisanie „umowy zgłoszenia” przez Klienta i Organizatora. Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią załącznik do wyżej wymienionej umowy.

1.2. Klient podpisujący umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Uczestnictwo w imprezie turystycznej osoby niepełnoletniej wymaga przedstawienia Organizatorowi pisemnej zgody opiekuna prawnego wraz z dokumentem potwierdzającym sprawowanie opieki.

1.3. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie może skutkować anulowaniem rezerwacji przez Organizatora po uprzednim wezwaniu Klienta do ich przedłożenia.

1.4. O wszelkich zmianach danych podanych w umowie, Klient powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora.

2. Ceny i płatności

2.1. Cena imprezy ustalona w umowie obejmuje świadczenia określone wyraźnie w ofercie stanowiącej załącznik do umowy.

2.2. Po podpisaniu umowy Klient dokona wpłaty zaliczki w kwocie 30% ceny imprezy w terminie wskazanym przez Organizatora. Jeżeli umowa została zawarta w terminie późniejszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej klient dokona pełnej wpłaty w terminie wskazanym przez Organizatora.

2.3. Jeżeli Klient przy podpisaniu umowy wpłacił zaliczkę, jest zobowiązany dokonać dopłaty do całości nie później niż 21 dni przed wyjazdem w terminie wskazanym przez Organizatora.

2.4. W przypadku niedokonania przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę w określonym terminie i wysokości, Organizator może anulować rezerwację po uprzednim wezwaniu Klienta do zapłaty.

3. Zmiana warunków umowy, odwołanie imprezy

3.1. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 18 osób w przypadku wycieczek jednodniowych i 30 osób w przypadku wycieczek kilkudniowych, a Organizator powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej nie później niż na:

- a) 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,

3.2. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3.3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowane punkty imprezy określone w programie, o ile przyczyna niemożności ich realizacji leży po stronie uczestników oraz z przyczyn niezależnych od organizatora.

3.4. Strony dopuszczają możliwość zmiany programu imprezy w trakcie jej trwania na zasadzie wzajemnego porozumienia. Zmiana taka jest szczególnie uzasadniona warunkami atmosferycznymi uniemożliwiającymi realizację programu lub innymi przyczynami, które są trudne do przewidzenia. Obie Strony umowy mogą wprowadzić zmiany do programu za obopólną zgodą.

3.5. Organizator zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa imprezy turystycznej, sprawowania opieki nad Podróżnym w czasie jej trwania oraz do udzielenia pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji.

4. Rezygnacja z uczestnictwa w imprezie, zmiana uczestnika

4.1. Podróżny ma prawo odstąpienia od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za zapłatą odstępnego wynoszącego 100 %

- 4.2. Podróżny, który odstępuje od umowy, jest zobowiązany do zapłaty z tego tytułu:
- 50% ceny imprezy turystycznej, jeżeli odstąpienie nastąpiło do 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki;

- 30% ceny imprezy turystycznej, jeżeli odstąpienie nastąpiło do 14 dni przed rozpoczęciem wycieczki;
- 10% ceny imprezy turystycznej, jeżeli odstąpienie nastąpiło do 21 dni przed rozpoczęciem wycieczki.

4.3. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

4.4. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.3, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie

4.5. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.3, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy

4.6. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Klienta uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

5. Odpowiedzialność stron

5.1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

5.3. Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

c) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych jeżeli zostały zapewnione.

5.4. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

5.5. Klient / Uczestnik powinien:

- mieć aktualne dokumenty (paszport/dowód osobisty)
- stosować się do przepisów prawnych obowiązujących w Polsce lub kraju odwiedzanym
- stosować się do poleceń organizatora i osób przez niego upoważnionych
- zapoznać się z aktualnymi przepisami wizowymi i przepisami dotyczącymi szczepień (jeśli dotyczy)
- przestrzegać norm kulturowych i szanować zwyczaje panujące w odwiedzanym kraju

5.6. Klient ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora i jego kontrahentów za wyrządzone przez siebie szkody.

6. Reklamacje

6.1. Klient ma obowiązek poinformować Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usług turystycznych objętych imprezą turystyczną.

6.2. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi (reklamacje) związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.

6.3. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może wnieść odwołanie do Organizatora lub skorzystać z 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 z 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 (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

7. Postanowienia końcowe

7.1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają zachowania formy pisemnej

7.2. Integralną część umowy stanowią załączniki wymienione w jej treści.

7.3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie mają do niej zastosowanie w szczególności przepisy ustawy z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2020 r. poz. 2139) oraz ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.).

7.4. Sądem właściwym do rozpoznawania sporów wynikłych z niniejszej umowy jest sąd w właściwy dla siedziby Organizatora

7.5. Strony zobowiązują się przedsięwziąć niezbędne kroki i podjąć konieczne

współdziałanie w celu rozwiązania ewentualnych kwestii spornych wynikających z niniejszej umowy przed skierowaniem sporu na drogę sądową.