

## Ogólne warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej świadczonej przez ORINOKO – ART & TRAVEL

Niniejsze "Warunki Uczestnictwa" stanowią integralną część "umowy – zgłoszenia", która wraz ofertą (katalogową, internetową, mailową) stanowi komplementarną część umowy pomiędzy "ORINOKO – ART & TRAVEL" zwaną dalej "Organizatorem" a Klientem, za którego uważa się osobę zamawiającą imprezę i podpisującą umowę - zgłoszenie.

1. Zawarcie umowy następuje poprzez złożenie przez Klienta u organizatora (bądź jego Agenta) "Umowy – Zgłoszenia" o świadczenie usług turystycznych, która reguluje szczegółowe kwestie związane z konkretną imprezą.
2. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient powinien natychmiast powiadomić pisemnie o tym fakcie Organizatora. O wysokości kosztów poniesionych przez uczestnika rezygnującego z imprezy (zgodnie z punktem 3) decyduje data odbioru rezygnacji przez Organizatora.
3. **Jeżeli umowa szczegółowa nie stanowi inaczej**, koszty ponoszone przez Klienta w wypadku rezygnacji:
  - a) w terminie powyżej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się opłatę manipulacyjną w wysokości 100 zł oraz rzeczywiście poniesione koszty realizacji imprezy, jednak nie więcej niż 10% ceny imprezy.
  - b) w terminie powyżej 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się opłatę manipulacyjną w wysokości 100 zł oraz rzeczywiście poniesione koszty realizacji imprezy, jednak nie więcej niż 15% ceny imprezy.
  - c) w terminie powyżej 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się opłatę manipulacyjną w wysokości 200 zł oraz rzeczywiście poniesione koszty realizacji imprezy, jednak nie więcej niż 25% ceny imprezy
  - c) w terminie poniżej 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się opłatę manipulacyjną w wysokości 200 zł oraz rzeczywiście poniesione koszty realizacji imprezy, jednak nie więcej niż 50% ceny imprezy.
  - e) Organizator zachowując należyta staranność podejmie działania zmierzające do ograniczenia kosztów rzeczywistych i strat związanych z rezygnacją Klienta z udziału w imprezie. Może także odstąpić pobierania tych kosztów, jak i pobierania opłaty manipulacyjnej.
4. Gdy po zawarciu umowy nastąpią nieprzewidziane wcześniej odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub umowie, Klient zostanie o nich powiadomiony przed rozpoczęciem podróży. Jeśli zmianie ulegną istotne warunki umowy (tzn.: zakres i standard oferowanych świadczeń) Klient ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia od Organizatora. W takim przypadku Klient otrzyma pełny zwrot wniesionych wcześniej wpłat. Brak odpowiedzi w podanym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy.
5. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprez z przyczyn od siebie niezależnych (działanie lub zaniechanie osób trzecich nieuczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć; siła wyższa; tragedie społeczne, zamachy terrorystyczne, klęski żywiołowe itd.) bez ponoszenia dodatkowych kosztów własnych. W przypadku odwołania imprezy Klient ma prawo do otrzymania całości wniesionych wcześniej wpłat.
6. Organizator może podwyższyć cenę imprezy wyłącznie w razie wystąpienia niemożliwych do przewidzenia i znacznych wzrostów kosztów transportu (nagle zmiana ceny paliwa), wzrostu opłat urzędowych, podatków itp. Okoliczności te muszą być udokumentowane, a podwyższenie ceny nie może mieć miejsca w okresie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu. Po otrzymaniu od Organizatora zawiadomienia o podwyższeniu ceny imprezy, klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić go, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od niej za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty opłat manipulacyjnych. Brak odpowiedzi w ciągu 3 dni uważa się za akceptację nowej ceny.
7. Każdy z Uczestników imprezy ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora za wyrządzone szkody podczas podróży, w środku transportu, w miejscu zakwaterowania i miejscach odwiedzanych.

Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym (bez ponoszenia konsekwencji finansowych) z Klientem uporczywie naruszającym ustalony porządek imprezy, stwarzającym zagrożenie życia sobie lub innym uczestnikom (m.in. narkotyki, niedozwolone substancje psychoaktywne, niekontrolowane spożywanie alkoholu) zagrażającym jej realizacji lub uniemożliwiającym innym uczestnikom normalne korzystanie ze świadczeń. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do kraju / domu w takim przypadku ponosi Klient / w przypadku osób niepełnoletnich – rodzic lub opiekun prawny

8. Klient korzystający z imprezy zobowiązany jest do współpracy przy realizacji umowy, zwłaszcza do punktualnego stawiania się na miejscach umówionych zbiórek oraz bezwzględnego dostosowywania się do poleceń przewodników, instruktorów i pilota imprezy, którzy podejmują decyzje o bezpieczeństwie (trasie, formie, przebiegu) wszystkich uczestników imprezy. Niespełnienie tych warunków może spowodować odwołanie imprezy przez Organizatora oraz obarczenie Klienta kosztami jej realizacji.
9.
  - a) Organizator jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym a ofertą Klient ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora (pilota, rezydenta lub wychowawcę) w celu umożliwienia usunięcia wady. Zaistnienie wady nie może być podstawą reklamacji, jeśli jej naprawa nastąpi bez uzasadnionych opóźnień. Jeśli wada nie zostanie usunięta, Klient powinien zgłosić ten fakt w formie pisemnej, w czasie trwania imprezy, przedstawicielowi Organizatora.
  - b) Jeżeli z winy Organizatora nie zostaną zrealizowane określone świadczenia, względnie ich jakość będzie odbiegała od wynikającej z treści zawartej umowy, Organizator przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązany jest do dokonania zwrotu części lub całości wniesionych wpłat za usługę w wysokości uzależnionej od rodzaju i stopnia odstępstwa od oferty oraz od wartości handlowej wadliwie zrealizowanego świadczenia. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki.
  - c) W przypadku awarii autokaru, za czas jego niezwłocznej naprawy bądź podstawienia nowego środka transportu przyjmuje się za normę czas 3 godzin w kraju i 5 godzin za granicą.
  - d) Podstawą częściowego lub całkowitego zwrotu kosztów jest reklamacja. Wszelkie reklamacje w sprawie usług winny być wniesione indywidualnie, nie później jednak niż 14 dni od daty zakończenia imprezy. Na prawidłowo zgłoszone reklamacje Organizator udzieli odpowiedzi w ciągu 14 dni od ich otrzymania.
10.
  - a) Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie jeżeli jest ono spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć albo siłą wyższą.
  - b) Jeśli wykonanie usług stanowiących istotną część programu jest niemożliwe, Organizator zobowiązany jest, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w sytuacji, gdy zaoferuje świadczenia zastępcze, o co najmniej równorzędnych: standardzie i wartości, zaś Uczestnik bezzasadnie nie przyjmie tego świadczenia.
  - c) Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn winy Klienta, chyba że odpowiednio wcześniej poinformuje on przedstawiciela Organizatora o rezygnacji z danego świadczenia, co pozwoli Organizatorowi działającemu przy zachowaniu należytej staranności, ograniczyć ponoszone przez niego w tym zakresie koszty rzeczywiste.
  - d) nie uznaje się zasadności reklamacji, jeśli wykonanie świadczeń było w danym miejscu i czasie ryzykowne z powodów narażających Klienta na niebezpieczeństwo, gdy decyzje tą podjął przewodnik, instruktor lub pilot.
  - d) Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych do dwukrotności ceny jednostkowej imprezy turystycznej, co nie dotyczy jednak szkód na osobie.
11. Niniejsze "Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej" obowiązują również osoby towarzyszące, reprezentowane przez Klienta.
12. W razie choroby uczestnika wymagającej wysokich kosztów leczenia (antybiotyki itp.) ich koszty pokrywa uczestnik lub w przypadku osób niepełnoletnich rodzice /opiekunowie dziecka
13. Rodzice / opiekunowie uczestnika niepełnoletniego wyrażają zgodę na poddanie dziecka zabiegowi operacyjnemu w sytuacji zagrożenia jego życia lub zdrowia, bez dodatkowej zgody (z późniejszym powiadomieniem).
14. Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy, w przypadku braku porozumienia między stronami, będą rozstrzygane przez sąd rejonowy w Raciborzu.
15. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi "Warunkami uczestnictwa" mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.
16. W związku z udostępnieniem danych osobowych Organizatorowi do celów realizacji umowy informujemy, że zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) przekazanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, a osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa określone w ww. ustawie, w szczególności prawo przeglądania przetwarzanych danych osobowych, poprawiania ich oraz kontroli ich przetwarzania. Administratorem danych osobowych jest „ORINOKO – ART & TRAVEL, Dawid Waclawczyk” wskazane w ofercie jako organizator imprezy. Jednocześnie informujemy, że Organizatorowi przysługuje z mocy ustawy prawo wykorzystania ww. danych osobowych dla celów związanych z marketingiem własnych produktów i usług, o ile osoba, której dane dotyczą, nie zgłosi w tym zakresie sprzeciwu.