

# Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych świadczonych przez ORINOKO – ART & TRAVEL

(dokument z dnia 01.01.2014)

## ZASADY OGÓLNE

Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa...” wydane w oparciu o art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawę o Usługach Turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. stanowią integralną część „Umowy – Zgłoszenia”, która wraz z Ofertą szczegółową stanowi komplementarną część umowy zawieranej pomiędzy firmą „ORINOKO – ART & TRAVEL”, Waclawczyk Dawid, z siedzibą w Raciborzu (47-400) przy ul. Opawskiej 38 (zwaną dalej „Organizatorem”) a Klientem, za którego uważa się osobę podpisującą „Umowę – Zgłoszenie”.

## ZAWARCIE UMOWY

Zawarcie umowy pomiędzy Klientem a Organizatorem następuje poprzez podpisanie formularza „Umowa – Zgłoszenie”, (tj. umowa o świadczenie usług turystycznych, która reguluje szczegółowe kwestie związane z konkretną imprezą).

Jeżeli Klient zawierający umowę działa w imieniu lub na rzecz innych Uczestników imprezy turystycznej, przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w dostarczonych dokumentach (tj. Umowie - Zgłoszeniu, potwierdzeniu rezerwacji / innych dokumentach podróży). Jest także odpowiedzialny za poinformowanie wszystkich Uczestników o wszelkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej (zapisy umów, charakter imprezy, regulaminy, godzina wyjazdu, wykaz rzeczy do zabrania etc).

Klient dokonujący rezerwacji musi mieć skończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga podpisania umowy przez jej rodziców lub opiekunów prawnych.

## CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY

Wszystkie ceny są cenami umownymi. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą, stanowiącą integralną część zawartej z Klientem umowy. Cena danej imprezy podana jest każdorazowo w „Umowie – Zgłoszeniu”.

Zaliczka pobierana w chwili zgłoszenia wynosi nie więcej niż 30 % całkowitej ceny imprezy, przy czym jeżeli od chwili podpisania umowy do dnia rozpoczęcia imprezy jest mniej niż 30 dni, Klient jest zobowiązany do wpłaty całej należności. Szczegółowe warunki płatności są zawarte każdorazowo w „Umowie – Zgłoszeniu”.

Umowa – Zgłoszenia staje się obowiązująca (uczestnik imprezy turystycznej zostaje wpisany za listę) po podpisaniu „Umowy-Zgłoszenia” oraz wpłaceniu kwoty zaliczki, potwierdzonej stosownym dokumentem: paragon fiskalny, faktura zaliczkowa, dowód wpłaty etc.

Zaliczka winna wpłynąć do kasy Organizatora (lub jego Agenta) bądź na wskazany przez biuro rachunków bankowy w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. W „Umowie – Zgłoszeniu” termin wpłaty zaliczki może być ustalany w inny sposób.

Brak zapłaty pozostałej części ceny imprezy turystycznej w terminie określonym w „Umowie - Zgłoszeniu” jest równoznaczny z rezygnacją z imprezy turystycznej i pociąga za sobą skutki przewidziane w dalszej części „Ogólnych Warunków Uczestnictwa...”

Od dnia 24.01.2009 roku istnieje możliwość opłaty za imprezę turystyczną w obcej walucie ( Dz. Ust. Nr 228 poz.1506 z dnia 24 grudnia 2008) wg ceny podanej na programie wycieczki.

Dla Klientów dokonujących wpłaty w PLN cena imprezy turystycznej przeliczana jest po kursie sprzedaży dewiz Banku PKO S.A. Z danego dnia

Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane przez Uczestnika konto bankowe lub w formie gotówki w biurze Organizatora.

## **ZMIANY W WYKONYWANIU UMOWY Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE ORGANIZATORA**

O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia konsekwencjach Organizator ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat, jednak nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej (listem poleconym, e-meilem lub telefonicznie).

Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu od Organizatora informacji w tym zakresie poinformować go, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. Informacja powinna zostać przekazana Organizatorowi w formie pisemnej.

Cena ustalona w "Umowie-Zgłoszeniu" nie może być podwyższona, chyba że Oferta lub "Umowa – Zgłoszenie" wyraźnie przewiduje taką możliwość, a Organizator udokumentuje okoliczności mające wpływ na jej podwyższenie.

Do tych okoliczności należą:

- a) wzrost kosztów transportu (nagła zmiana ceny paliwa, wprowadzenie nowych opłat drogowych etc.)
- b) wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak: opłaty lotniskowe, załadunkowe, przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- c) wzrost kursu walut.

Wzrost ceny przyznaje Uczestnikowi prawo do odstąpienia od umowy pod warunkiem, że powiadomi o swojej decyzji Organizatora w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o zmianie cen osobiście lub korespondencyjnie. Brak odpowiedzi w ciągu 3 dni uważa się za akceptację nowej ceny.

W przypadku odwołania imprezy turystycznej, Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodów:

- a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna tj. dla imprez samolotowych min. 30 osób, dla autokarowych min. 40 osób (dotyczy imprez dla klientów indywidualnych), a Organizator powiadomił o tym fakcie Uczestnika nie później niż 10 dni przed planowaną imprezą turystyczną.
- b) działania lub zaniechania osób trzecich nieuczestniczących w umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć; siła wyższa; tragedie społeczne, zamachy terrorystyczne, klęski żywiołowe itd.

Klient / Uczestnik może bez zgody Organizatora przenieść swoje prawa na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa jest skuteczna wobec Organizatora, jeżeli Klient/Uczestnik zawiadomi Organizatora o tym fakcie na minimum 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Szczegółowy termin w/w zawiadomienia może być zmieniony poprzez zapis szczegółowy w „Umowie – Zgłoszeniu”.

Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika imprezy turystycznej, Klient/Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## **ZMIANY W WYKONYWANIU UMOWY Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO UCZESTNIKA**

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za stan oraz ważność paszportu, wiz, dowodu osobistego Uczestnika. Nie ponosi również odpowiedzialności za personalne problemy przy przekraczaniu granicy, w szczególności za decyzje wizowe lub paszportowe władz granicznych, w krajach, do których kierowana jest impreza turystyczna.

Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i docelowych.

Uczestnik imprezy turystycznej zobowiązany jest posiadać wszelkie dokumenty wymagane przy realizacji imprezy turystycznej.

Uczestnik zobowiązuje się do zachowania w trakcie trwania imprezy turystycznej w sposób kulturalny i nieuciążliwy wobec innych podróżujących.

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.

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.

Każdy z Uczestników imprezy ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora za wyrządzone szkody podczas podróży, w środku transportu, w miejscu zakwaterowania i miejscach odwiedzanych.

Opiekę wychowawczą nad uczestnikami wycieczek, których uczestnikami są osoby niepełnoletnie sprawują wychowawcy. Pilot wycieczki odpowiada za jej właściwy przebieg, nie pełni jednak roli wychowawcy / opiekuna grupy.

W razie choroby uczestnika pociągającej za sobą konieczność ponoszenia kosztów leczenia (badania, zakup leków, sprzęt medyczny etc.) ich koszty pokrywa uczestnik / rodzice /opiekunowie dziecka. Uczestnik ma prawo do wykorzystania zawartej przez Organizatora polisy ubezpieczeniowej, jeśli rodzaj dolegliwości zdrowotnej jest objęty zakresem ubezpieczenia, a Klient spełnia warunki narzucone przez Ubezpieczyciela.

## **KOSZTY REZYGNACJI**

Rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej jest skuteczna z dniem otrzymania jej przez Organizatora

Rezygnacja z udziału w imprezie następuje w formie pisemnej dla celów dowodowych z datą doręczenia do Organizatora pisma zawierającego oświadczenie o rezygnacji Klienta / Uczestnika z udziału w imprezie. Decyduje data wpływu pisma do Organizatora.

W przypadku rezygnacji z przyczyn niezależnych od Organizatora, Uczestnik imprezy turystycznej zostaje obciążony sumą wyliczoną w oparciu o rzeczywiste koszty poniesione przez Organizatora, czego Organizator dokona w ciągu 7 dni po zakończeniu imprezy turystycznej lub w ciągu 7 dni od otrzymania rezygnacji grupowej – jeśli impreza nie dojdzie do skutku. Szczegółowe koszty rezygnacji mogą być określone w „Umowie – Zgłoszeniu”.

Dokonane przez Organizatora potrącenie ma charakter odstępnego określonego art. 396 K. C.

Organizator zachowując należytą staranność podejmie działania zmierzające do ograniczenia kosztów rzeczywistych i strat związanych z rezygnacją Klienta z udziału w imprezie. Może także odstąpić od pobierania tych kosztów.

## **UBEZPIECZENIE**

Organizator zawarł z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji AXA S.A. umowę gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu Uczestnika do kraju, w sytuacji gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także pokrycia zwrotu wpłat wniesionych przez Uczestnika w razie niewykonania zobowiązań umownych. W razie niewykonania przez Organizatora zobowiązań umownych Marszałek Województwa Śląskiego jest beneficjentem gwarancji i organem upoważnionym do wypłat środków z ubezpieczenia kosztów powrotu Uczestników do Kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Uczestników za imprezę turystyczną. Uczestnik przy podpisaniu „Umowy –Zgłoszenia”otrzymuje na własne żądanie kopię Certyfikatu potwierdzającego posiadanie powyższej gwarancji

Organizator dla wszystkich Uczestników imprezy turystycznej odbywającej się poza granicami kraju zawiera umowę ubezpieczenia kosztów leczenia na kwotę 20 000 zł, następstw nieszczęśliwych wypadków na kwotę 40 000 zł w Towarzystwie Ubezpieczeniowym PZU S.A lub innym.

Warunki ubezpieczenia są zawarte w Ogólnych Warunkach Towarzystwa Ubezpieczeniowego PZU S.A.

Istnieje możliwość zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym, co Klient może zrobić samodzielnie.

## **REKLAMACJE**

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.

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 wniesionych wpłat za usługę w wysokości uzależnionej od rodzaju i

stopnia odstępowania od oferty oraz od wartości handlowej wadliwie zrealizowanego świadczenia. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki.

W przypadku awarii autokaru, za czas jego niezwłocznej naprawy bądź podstawienia nowego środka transportu przyjmuje się za normę czas 3 godzin w kraju i 6 godzin za granicą.

Podstawą częściowego lub całkowitego zwrotu kosztów jest pisemna reklamacja złożona do siedziby Organizatora. 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 30 dni od ich otrzymania.

Nie uznaje się zasadności reklamacji, jeśli wykonanie świadczeń było w danym miejscu i czasie ryzykowne z powodów narażających Klienta na niebezpieczeństwo, gdy decyzję tą podjął przewodnik, instruktor lub pilot imprezy.

## **ODPOWIEDZIALOŚĆ ORGANIZATORA**

Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika imprezy turystycznej
- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
- c) siłą wyższą - zdarzeniem zewnętrznym, niemożliwym do przewidzenia i do zapobieżenia.

Jeśli Organizator w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeśli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w Umowie lub programie imprezy turystycznej, Uczestnik może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.

Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa powyżej jest niemożliwe albo Uczestnik z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

W razie niemożliwości wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa, Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba, że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

- a) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- b) siłą wyższą - zdarzeniem zewnętrznym, niemożliwym do przewidzenia i do zapobieżenia.

Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z winy Klienta, chyba że odpowiednio wcześniej poinformuje on przedstawiciela Organizatora o rezygnacji z danego świadczenia, a ten wyrazi zgodę na zwrot kosztów danych świadczeń.

Biuro w umowie z Klientem / Uczestnikiem ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej do dwu-krotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika, z wyłączeniem szkód na osobie.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Zawarcie Umowy jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji imprezy turystycznej. 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.

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi "Warunkami uczestnictwa" mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy, w przypadku braku porozumienia między stronami, będą rozstrzygane przez Sąd Rejonowy w Raciborzu.