

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH (OWU)

Biurow Podróży „Piast-Tourist” Mateusz Szpetkowski

§ 1 Postanowienia wstępne i definicje

Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (dalej: OWU) określają zasady świadczenia usług turystycznych przez Biuro oraz prawa i obowiązki stron Umowy, w oparciu o ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Użyte w OWU określenia oznaczają:

1. Organizator: Biuro Podróży "Piast-Tourist" Mateusz Szpetkowski z siedzibą przy ulicy Marii Konopnickiej 6, 49-304 Brzeg, wpisany do rejestru przedsiębiorców pod numerem NIP: 7471933137 oraz Rejestru Organizatorów Turystyki pod numerem 42665.
2. Klient Zgłaszający (Płatnik): Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która zawiera Umowę o udział w imprezie turystycznej w imieniu własnym i/lub w imieniu i na rzecz pozostałych Uczestników. Klient Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę ceny Imprezy oraz przekazywanie informacji pozostałym Uczestnikom.
3. Uczestnik (Podróżny): Każda osoba, która bierze udział w imprezie turystycznej na podstawie zawartej Umowy.
4. Impreza Turystyczna: Połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji (np. transport i zakwaterowanie), w rozumieniu ustawy.
5. Umowa: Umowa o udział w imprezie turystycznej zawarta pomiędzy Klientem Zgłaszającym a Organizatorem.
6. Trwały nośnik: Materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji (np. papier, e-mail, plik PDF) w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości.
7. Pilot wycieczek: osoba wyznaczona przez Organizatora w celu sprawowania opieki nad Podróżnymi podczas Imprezy Turystycznej, udzielania informacji oraz koordynowania przebiegu programu. Pilot nie jest uprawniony do przyjmowania oświadczeń Podróżnych w zakresie odstąpienia od Umowy lub składania innych oświadczeń, które mają skutki prawne wobec Organizatora, chyba że Organizator wyraźnie upoważnił go do wykonania takich czynności.
8. Nieuniknione i/lub nadzwyczajne okoliczności: należy przez to rozumieć sytuację pozostającą poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.
9. Niezgodaność/i – należy przez to rozumieć niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną.

§ 2 Zawarcie Umowy

1. Katalogi, reklamy, broszury oraz ulotki Organizatora, zarówno w formie papierowej, jak i zamieszczone na stronie internetowej biura stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Umowa pomiędzy Organizatorem a Klientem Zgłaszającym zawierana jest w formie pisemnej.
3. Warunkiem skutecznego zawarcia Umowy jest uiszczenie przez Klienta zgłaszającego zaliczki w wysokości i terminie określonych w Umowie lub ofercie, o ile Organizator nie postanowi inaczej.
4. Klient może zawrzeć umowę na rzecz siebie oraz na rzecz Uczestników.
5. Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych mogą zawrzeć umowę tylko za zgodą swoich opiekunów prawnych, przedstawioną na piśmie z podpisem notarialnie poświadczonym lub złożoną w obecności Organizatora.
6. Korespondencja pomiędzy Organizatorem a Klientem odbywa się w sposób ustalony przez strony umowy.
7. Dane osobowe Klienta zgłaszającego oraz Podróżnych są przetwarzane przez Organizatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), w celu realizacji Umowy.

§ 3 Odpowiedzialność Klienta zgłaszającego

1. Klient zgłaszający ponosi odpowiedzialność wobec Organizatora za prawdziwość, kompletność oraz aktualność danych przekazanych Organizatorowi, zarówno własnych, jak i danych pozostałych Uczestników, w tym ich zgodność z dokumentami tożsamości.
2. Klient zgłaszający ponosi pełną odpowiedzialność finansową wobec Organizatora za uregulowanie całej należności za Imprezę Turystyczną, obejmującej wszystkich zgłoszonych przez niego Uczestników, niezależnie od faktycznego dokonania wpłat przez poszczególnych Uczestników.
3. Klient zgłaszający zobowiązany jest do terminowego dokonywania wszelkich płatności wynikających z Umowy, w szczególności wpłaty zaliczki oraz dopłaty pozostałej części ceny Imprezy Turystycznej.
4. Klient zgłaszający odpowiada za przekazanie wszystkim Uczestnikom informacji otrzymanych od Organizatora, w tym dotyczących programu Imprezy, warunków uczestnictwa, zmian organizacyjnych oraz zasad bezpieczeństwa.
5. Klient zgłaszający ponosi odpowiedzialność za uzyskanie wymaganych zgód i oświadczeń, w szczególności zgód przedstawicieli ustawowych w przypadku Uczestników nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnych.

§ 4 Cena Imprezy i warunki płatności

1. Ceny Imprez Turystycznych są cenami umownymi, brutto i obejmują podatek VAT, o ile obowiązek jego naliczenia wynika z obowiązujących przepisów prawa.
2. Cena Imprezy Turystycznej obejmuje świadczenia wskazane w Umowie lub ofercie, w szczególności transport, zakwaterowanie, wyżywienie, opiekę pilota lub rezydenta oraz inne usługi wyraźnie w niej wymienione.
3. Cena Imprezy Turystycznej nie obejmuje kosztów uzyskania dokumentów podróży, w szczególności paszportu, wiz, szczepień ochronnych, testów medycznych, opłat lokalnych pobieranych na miejscu, wydatków osobistych oraz innych świadczeń niewymienionych wyraźnie w Umowie lub ofercie.
4. Warunkiem skutecznego zawarcia Umowy jest uiszczenie przez Klienta zaliczki w wysokości i terminie określonym w Umowie lub ofercie. Harmonogram wpłat, określający terminy dokonania zaliczki oraz pozostałej części ceny Imprezy, zawarty jest w Umowie lub ofercie.

5. Brak terminowej wpłaty zaliczki lub dopłaty do pełnej ceny Imprezy Turystycznej uprawnia Organizatora do odstąpienia od Umowy z winy Klienta, z zastosowaniem zasad rezygnacji określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa.
6. Cena Imprezy Turystycznej może ulec zmianie wyłącznie w przypadku zmiany:
 - kosztów transportu, w tym kosztów paliwa,
 - wysokości podatków lub opłat należnych za usługi turystyczne, takich jak opłaty lotniskowe,
 - kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy Turystycznej.
7. O zmianie ceny Organizator poinformuje Klienta zgłaszającego na trwałym nośniku, nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej.
8. W przypadku obniżenia kosztów wskazanych powyżej, Podróżnemu przysługuje prawo żądania obniżenia ceny Imprezy Turystycznej proporcjonalnie do obniżonych kosztów.

§ 5 Prawa i obowiązki Klienta zgłaszającego oraz Podróżnych

1. Podróżny zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróży, w szczególności paszportu, dowodu osobistego, wiz lub innych dokumentów wymaganych przepisami prawa kraju docelowego oraz krajów tranzytowych. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wjazdu, wyjazdu lub przekroczenia granicy z przyczyn leżących po stronie Podróżnego.
2. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania punktualności, w szczególności godzin zbiórek, transferów, odpraw oraz do stosowania się do zaleceń organizacyjnych i porządkowych przedstawicieli Organizatora, w tym pilota, rezydenta lub kierowcy.
3. Podróżny ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z jego winy, w szczególności na mieniu należącym do Organizatora, innych Podróżnych, obiektów noclegowych, przewoźników lub innych podmiotów uczestniczących w realizacji Imprezy Turystycznej.
4. Klient zgłaszający ma prawo przeniesić prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie Turystycznej, pod warunkiem zawiadomienia Organizatora na trwałym nośniku w rozsądnym terminie, przy czym przyjmuje się, że termin ten nie powinien być krótszy niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej.
5. Przeniesienie, o którym mowa w ust. 4, może wiązać się z obowiązkiem pokrycia przez Klienta zgłaszającego rzeczywistych kosztów manipulacyjnych poniesionych przez Organizatora, w szczególności kosztów zmiany danych Podróżnego u przewoźników lotniczych lub innych usługodawców.

§ 6 Świadczenia i realizacja Umowy

1. Organizator zobowiązuje się do realizacji świadczeń objętych Umową zgodnie z jej treścią, programem Imprezy Turystycznej oraz ofertą stanowiącą integralną część Umowy.
2. Zakres świadczeń określony jest w Umowie oraz w programie Imprezy Turystycznej i obejmuje wyłącznie świadczenia w nich wyraźnie wskazane.
3. Organizator może dokonać nieznacznych zmian w programie Imprezy Turystycznej w uzasadnionych przypadkach lub za zgodą Klienta, nie naruszających ogólnego charakteru imprezy.
4. Podróżny zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów uprawniających do udziału w Imprezie Turystycznej oraz do przestrzegania przepisów prawa, regulaminów obiektów i poleceń pilota lub przedstawiciela Organizatora.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane działaniem lub zaniechaniem Podróżnego, działaniem osób trzecich nieuczestniczących w realizacji Umowy lub wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

§ 7 Rozpoczęcie Imprezy Turystycznej, przelot i doba hotelowa

1. Rozpoczęcie Imprezy Turystycznej następuje w miejscu i terminie wskazanym w Umowie lub dokumentach podróży przekazanych Klientowi zgłaszającemu przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Godziny odlotów, przylotów oraz inne godziny transportu podane w Umowie lub dokumentach podróży mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Organizatora, w szczególności wynikających z decyzji przewoźników, warunków atmosferycznych, wymogów bezpieczeństwa lub decyzji władz lotniczych.
3. Organizator odpowiada za zapewnienie realizacji transportu w ramach Imprezy Turystycznej. Podróżny zobowiązany jest do stawienia się na odprawę w czasie wskazanym w dokumentach podróży; w przypadku spóźnienia się z własnej winy, Organizator nie odpowiada za skutki opóźnienia.
4. Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy zgodnie z zasadami obowiązującymi w danym obiekcie hotelowym, co do zasady w godzinach określonych przez hotel (check-in i check-out).
5. Organizator informuje, że pierwsza i ostatnia doba pobytu hotelowego mogą być dobami niepełnymi, co nie stanowi podstawy do reklamacji ani roszczeń o obniżenie ceny Imprezy Turystycznej.
6. W przypadku wcześniejszego przyjazdu do miejsca zakwaterowania lub późniejszego wyjazdu, Organizator nie gwarantuje możliwości wcześniejszego zakwaterowania lub późniejszego wykwaterowania, o ile nie zostało to wyraźnie przewidziane w Umowie.
7. W przypadku, gdy w skład Imprezy Turystycznej wchodzi przeloty lotnicze, przeniesienie praw i obowiązków z Umowy na osobę trzecią jest możliwe wyłącznie w zakresie i na warunkach dopuszczonych przez przewoźnika lotniczego. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zmiany danych pasażera na bilet lotniczym. Wszelkie koszty związane z dokonaniem zmian danych pasażera wynikają bezpośrednio z regulaminu przewoźnika lotniczego i obciążają Podróżnego lub osobę, na którą przeniesiono prawa i obowiązki.
8. Szczegółowe informacje organizacyjne dotyczące Imprezy Turystycznej, w tym w szczególności dotyczące zbiórek, godzin przelotów, zakwaterowania, wyżywienia, bagażu, dokumentów podróży oraz świadczeń fakultatywnych, przekazywane są Podróżnym w odrębnym dokumencie „Informacje praktyczne”, który stanowi integralną część Umowy.

§8 Rezygnacja z Imprezy (Odstąpienie od Umowy)

1. Klient zgłaszający ma prawo odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej. Oświadczenie o odstąpieniu należy złożyć Organizatorowi w formie pisemnej.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta zgłaszającego, Organizator pobiera opłatę za rezygnację. Opłata ta odpowiada rzeczywistym kosztom poniesionym na przygotowanie i realizację Imprezy. Kwotę pomniejsza się o wpływy uzyskane z alternatywnego wykorzystania tych usług.
3. Klient zgłaszający ma prawo przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę третią. Warunkiem jest, aby osoba ta spełniała warunki udziału w Imprezie Turystycznej oraz przejęła wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy.
4. Zawiadomienie o przeniesieniu należy przekazać Organizatorowi na trwałym nośniku najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy.
5. Klient zgłaszający oraz osoba третią, na którą zostały przeniesione prawa i obowiązki, ponoszą solidarną odpowiedzialność za uregulowanie wszelkich należności finansowych związanych z realizacją Imprezy Turystycznej.
6. W przypadku rezygnacji części Uczestników z rezerwacji grupowej, Klient zgłaszający ponosi odpowiedzialność za ewentualne dodatkowe koszty wynikające ze zmiany warunków zakwaterowania lub innych świadczeń. Dotyczy to w szczególności konieczności zmiany rodzaju pokoju (np. z pokoju dwuosobowego na jednoosobowy).
7. W przypadku, gdy w skład Imprezy Turystycznej wchodzi przeloty lotnicze, przeniesienie praw i obowiązków z Umowy na osobę третią jest możliwe wyłącznie w zakresie i na warunkach dopuszczonych przez przewoźnika lotniczego. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zmiany danych pasażera na bilecie lotniczym ani za koszty związane z taką zmianą, które wynikają z regulaminu przewoźnika.

§9 Reklamacje

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności w realizacji Imprezy Turystycznej, Podróżny zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym przedstawiciela Organizatora, w szczególności pilota wycieczki lub rezydenta, w celu umożliwienia usunięcia stwierdzonej niezgodności w trakcie trwania Imprezy.
2. Reklamacje dotyczące realizacji Imprezy Turystycznej należy składać w formie pisemnej lub elektronicznej na adres siedziby Organizatora lub adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Termin zgłoszenia reklamacji nie może ograniczać prawa Podróżnego wynikającego z przepisów prawa, w tym prawa do zgłoszenia reklamacji w ciągu trzech lat od dnia zakończenia Imprezy, zgodnie z art. 50 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.
3. Organizator rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia, informując Podróżnego o sposobie jej rozpatrzenia na trwałym nośniku.

§10 Odpowiedzialność Organizatora oraz pomoc Podróżnym

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie Turystycznej. Odpowiedzialność obejmuje zarówno usługi wykonywane przez Organizatora, jak i przez innych dostawców usług turystycznych.
2. W przypadku stwierdzenia niezgodności w realizacji Imprezy Turystycznej, Podróżny uprawniony jest do żądania usunięcia niezgodności. Nie dotyczy to sytuacji, gdy usunięcie niezgodności jest niemożliwe lub wiąże się z kosztami niewspółmiernie wysokimi.
3. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie lub jeżeli niezgodność jest istotna, Podróżnemu przysługuje:
 - obniżenie ceny Imprezy Turystycznej za okres trwania niezgodności,
 - w przypadku poniesienia szkody – odszkodowanie lub zadośćuczynienie, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie ani zadośćuczynienie, jeżeli Organizator udowodni, że niezgodność została spowodowana:
 - działaniem lub zaniechaniem Podróżnego,
 - działaniem lub zaniechaniem osoby третiej nieuczestniczącej w realizacji usług turystycznych, którego nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
5. Organizator jest zobowiązany udzielić Podróżnemu odpowiedniej pomocy w trakcie trwania Imprezy Turystycznej. Pomoc obejmuje w szczególności:
 - udzielanie informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, lokalnych władz oraz pomocy konsularnej,
 - pomoc w dokonaniu połączeń na odległość lub znalezieniu świadczeń zastępczych.
6. Organizator może żądać od Podróżnego zwrotu kosztów udzielonej pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała wyłącznie z winy Podróżnego. Kwota zwrotu nie może przekraczać kosztów faktycznie poniesionych przez Organizatora.

§11 Ubezpieczenie i Gwarancje

1. Biuro oświadcza, że posiada ustawową gwarancję ubezpieczeniową na wypadek niewypłacalności wystawioną przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
2. W cenie Imprez zagranicznych zawarte jest obowiązkowe ubezpieczenie Kosztów Leczenia (KL) i Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW). Szczegółowy zakres ubezpieczenia oraz towarzystwo ubezpieczeniowe jest określone w programie wyjazdu.

§12 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych Klienta zgłaszającego oraz Podróżnych określa odrębny dokument „Polityka Prywatności i Klauzula Informacyjna RODO”, dostępny przy zawarciu Umowy oraz na stronie internetowej Organizatora.
3. Strony zobowiązują się dążyć do polubownego rozwiązywania wszelkich sporów wynikających z zawartej Umowy. W przypadku braku porozumienia spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Organem właściwym w sprawach ochrony praw konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
5. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia ich publikacji i stanowią integralną część Umowy o udział w Imprezie Turystycznej. Aktualna wersja obowiązuje od dnia publikacji i jest dostępna pod adresem: <https://piast-tourist.com> lub w siedzibie firmy.