

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY KROCZEK z dn. 14/01/2024

I. ZAWARCIE UMOWY

- Zawarcie umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży KROCZEK, następuje z chwilą dokonania rezerwacji oraz podpisania przez Zamawiającego formularza Umowy-Zgłoszenia. Do umów zawieranych przez Biuro Podróży KROCZEK Adam Kroczek z Uczestnikami stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Usługach Turystycznych (dalej nazywana „ustawą”).
- Stronami umowy są Biuro Podróży KROCZEK (dalej nazywane „bp kroczek”) oraz osoba podpisująca Umowę-Zgłoszenie (dalej nazywana „Zamawiającym”).
- Uczestnikami imprezy turystycznej (dalej nazywaną „imprezą”) są osoby wpisane na listę uczestników przez Zamawiającego.
- Wszystkie ceny imprez są cenami umownymi. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy.
- Szczegółowe terminy i wysokości płatności zostają określone w Umowie-Zgłoszeniu.
- Niedotrzymanie określonych w umowie terminów płatności równoznaczne jest z odstąpieniem Zamawiającego od umowy o udział w imprezie turystycznej. Zamawiający zobowiązany jest do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz BP KROCZEK. Wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.
- Zamawiający potwierdza, iż przed podpisaniem umowy udzielone mu zostały wymagane ustawą informacje a przed zawarciem umowy również informacje o imprezie.
- Przy zawieraniu umowy BP KROCZEK określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia do BP KROCZEK. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nieleżących po stronie BP KROCZEK.
- Uczestnik jest proszony o poinformowanie BP KROCZEK o zmianie nazwiska, adresu, wymianie dowodu osobistego lub paszportu. Informacje te winny być przekazane niezwłocznie do BP KROCZEK w terminie umożliwiających załatwienie niezbędnych formalności. W przypadku braku takiej informacji BP KROCZEK nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wyniku.
- BP KROCZEK zastrzega sobie prawo odwołania imprez turystycznych z przyczyn o sobie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.). Uczestnik otrzymuje z tego tytułu zwrot pełnej wpłaty, natomiast nie przysługuje mu odszkodowanie i zadośćuczynienie.
- BP KROCZEK zastrzega sobie prawo do anulowania imprezy turystycznej w przypadku braku wymaganego minimum uczestników najpóźniej na: 20 dni przed jej rozpoczęciem (dla imprez trwających ponad 6 dni), 7 dni przed jej rozpoczęciem (dla imprez trwających 2-6 dni), 2 dni przed jej rozpoczęciem (dla imprez trwających krócej niż 2 dni).
- Uczestnik na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia z jednoczesnym przejściem wraz z tą osobą udokumentowanych kosztów poniesionych przez BP KROCZEK wynikających ze zmiany uczestnika.
- Cena ustalona w umowie może być podwyższona w przypadku wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków, opłat od usług turystycznych, biletów wstępu do atrakcji lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych oraz wzrostu kursów walut.** W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Zasada ta obowiązuje w obie strony i dotyczy także obniżenia ceny imprezy turystycznej w związku zmniejszenia kosztów ww. rzeczy.
- O wszystkich zmianach warunków Umowy-Zgłoszenia, innych niż nieznaczne w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron BP KROCZEK ma obowiązek powiadomić Zamawiającego na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Zamawiający powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach warunków Umowy-Zgłoszenia poinformować BP KROCZEK na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Zamawiający, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyraził na nie zgodę, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.
- Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci.
- Informacje o wymaganiach specjalnych, o których uczestnik powiadomił BP KROCZEK i których realizację przyjmie na siebie BP KROCZEK winny się znaleźć w piśmiennej ankiecie do umowy.
- Uczestnicy imprez turystycznych organizowanych przez BP KROCZEK na terenie państw europejskich z wyłączeniem Polski ubezpieczeni są w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Przedmiotem tego ubezpieczenia jest obowiązkowe ubezpieczenie KL i NNW. Szczegółowy zakres ubezpieczenia określony jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. przekazanych Zamawiającemu.
- BP KROCZEK zgodnie z aktualnymi wymogami ustawy o usługach turystycznych posiada gwarancję ubezpieczeniową Organizatora Turystyki nr 2317123798 zawartą z UNIQA TU S.A. na kwotę 28 00,00 Euro. Gwarancja jest ważna w okresie 1.02.2024 – 31.01.2025 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o zorganizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22.
- Uczestnik ubiegający się o pokrycie kosztów powrotu do miejsca wyjazdu w sytuacji, gdyby BP KROCZEK wbrew obowiązkom i pomimo wezwania nie zapewnił tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.
- Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć: umowę-zgłoszenie, dowód wpłaty za imprezę, oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości oraz informację o sposobie wypłaty z gwarancji.
- W przypadku gdy gwarancja ubezpieczeniowa okaże się niewystarczającą na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat o brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11.
- BP KROCZEK potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy.

II. REZYGNACJA Z IMPREZY

- Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej ze względu na zmianę istotnych warunków umowy takich jak: cena, termin, miejscowość i standard zakwaterowania, środek transportu, trasa. Akceptacja zmienionych warunków lub rezygnacja z imprezy ze względu na zmianę warunków powinna nastąpić w ciągu 3 dni od otrzymania zawiadomienia o zmianie i wymaga formy pisemnej lub dostarczenia jej na trwałym nośniku.
- Uczestnik może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Wystąpienie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności musi być potwierdzone przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych lub rząd kraju, do którego planowany jest wyjazd i ważne w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.
- W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn wyszczególnionych w pkt. II – 1 i 2 Uczestnikowi przysługuje zwrot dokonanej wpłaty na imprezę bez zadośćuczynienia i odszkodowania.
- Ze względu na charakter usługi jaką jest organizacja imprezy turystycznej Zamawiający będący konsumentem nie ma możliwości odstąpienia od umowy na zasadach obowiązujących przy zawieraniu umów na odległość lub poza siedzibą biura.

- Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy. Uczestnik zobowiązany jest do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz BP KROCZEK. Wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów BP KROCZEK może przystąpić dopiero po dacie końcowej imprezy i rozliczeniu jej kosztów.

III. REALIZACJA UMOWY

- Uczestnik powinien posiadać ważne i aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy, zobowiązany jest również do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego oraz krajów znajdujących się na trasie imprezy. Obywatele innych państw niż Polska winni zachezpnąć informacji w odpowiednim konsulacie. BP KROCZEK nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od biura lub w trakcie imprezy nie będą spełniały ww. przepisów.
- Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Uczestnika podróży i udziału w imprezie Zamawiający jest obowiązany poinformować o tym BP KROCZEK na trwałym nośniku.
- Uczestnik korzystający z biletów ulgowych do atrakcji przewidzianych w programie imprezy turystycznej powinien posiadać ważny dokument uprawniający do przyznania zniżek np. legitymacja szkolna, studencka, emeryta. W przypadku braku ww. dokumentu Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia różnicy w cenie biletów.
- Jeżeli w Umowie-Zgłoszeniu lub ramowym programie imprezy określono limity wiekowe Uczestnika podany limit wieku nie może zostać przekroczony w dniu zakończenia imprezy.
- BP KROCZEK jako organizator imprezy turystycznej jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną, jakość świadczeń. W wyjątkowych przypadkach BP KROCZEK zastrzega sobie prawo do zmiany programu lub zakwaterowania Uczestników w ośrodkach innych niż opisane w umowie, oferując świadczenia o równorzędnym lub wyższym standardzie. Z uzasadnionych powodów uczestnik może nie wyrazić zgody na zmiany i odstąpić od umowy. W przypadku zaakceptowania przez Uczestnika świadczeń zastępczych zmiana programu nie może stanowić podstawy do zgłoszenia roszczeń w stosunku do BP KROCZEK.
- Pilot wycieczki nie oprowadza po wewnątrz atrakcji turystycznych oraz centrach zabytkowych miast. Standard obiektów noclegowych podawany jest na podstawie lokalnej klasyfikacji.
- Zmiana typu/wielkości pokoi przez Zamawiającego możliwa jest wyłącznie po potwierdzeniu ich dostępności w obiekcie noclegowym przewidzianym w programie imprezy turystycznej. Ww. zmiana wymaga formy pisemnej i może wiązać się z dopłatą, o której Organizator poinformuje Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się dokonać dopłaty zgodnie z warunkami i terminami podanymi w umowie.
- BP KROCZEK odpowiada maksymalnie do kwoty dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego uczestnika wycieczki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy turystycznej.
- BP KROCZEK nie ponosi odpowiedzialności za zarzenie uczestnika wyjazdu w trakcie trwania imprezy turystycznej chorobami zakaźnymi.
- BP KROCZEK nie odpowiada za realizację imprez fakultatywnych nabywanych samodzielnie przez Klientów o osób trzecich.
- BP KROCZEK nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy, wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika. Nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody.
- W przypadku braku możliwości wstępu do atrakcji turystycznych przewidzianych w programie wycieczki, BP KROCZEK zastrzega sobie prawo do zmiany programu wyjazdu po konsultacji z Zamawiającym.
- Na czas trwania imprezy turystycznej w wybranych miejscach uczestnikom wycieczki może zostać udostępniony bezprzewodowy system tour guide. W razie uszkodzenia lub zagubienia odbiornika przez uczestnika imprezy turystycznej Zamawiający zostaje obciążony kwotą 100,00 Euro za 1 sztukę odbiornika.
- W przypadku imprez autokarowych ilość bagażu na osobę ograniczona jest do jednej walizki o wadze do 20 kg oraz niedużego bagażu podręcznego o wadze do 5 kg. Dla imprez turystycznych realizowanych busem ilość bagażu na osobę ograniczona jest do jednej walizki o wymiarach maksymalnych 40x30x20 cm i wadze do 10 kg oraz niedużego bagażu podręcznego o wadze do 2 kg. Dla imprez samolotowych limity bagażu zostaną określone i podane w programie wycieczki. Zaleca się, aby bagaże były opisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający ich identyfikację.
- Zamawiający ma prawo do osobistego sprawdzenia stanu technicznego autokaru oraz obiektu noclegowego. Jeżeli Zamawiający nie zgłosi pisemnych zastrzeżeń to uznaje się, że autokar oraz obiekt noclegowy wolne są od uszkodzeń a Zamawiający akceptuje ich standard.
- Zamawiający ma prawo do zlecenia kontroli autokaru przez policję podczas transportu organizowanego przez BP KROCZEK. Jeżeli zlecona przez Zamawiającego kontrola odbywać się będzie poza czasem pracy kierowcy, Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia kosztów z nią związanych.
- Jeżeli zlecona przez Zamawiającego kontrola autokaru nie wykaże żadnych uchybień a będzie miała wpływ na realizację programu imprezy turystycznej. Zamawiającemu nie przysługują roszczenia reklamacyjne w związku ze zmianą programu imprezy turystycznej lub niezrealizowaniem jej programu.
- Podczas transportu organizowanego przez BP KROCZEK obowiązuje zakaz spożywania napojów alkoholowych, palenia wyrobów tytoniowych w tym również e-papierosów oraz zabronione jest używanie sprzętu nagaśniającego innego niż fabrycznie budowany w autokar bez zgody obsługi i pilota wycieczki.
- Uczestnicy wycieczki zobowiązani są do przestrzegania regulaminów i praw obowiązujących podczas transportu oraz w odwiedzanych miejscach i stosowania się do poleceń wydawanych przez obsługę imprezy turystycznej w tym m. in. pilota, przewodnika i kierowcę.
- Za szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone przez uczestników wycieczki odpowiada Zamawiający. Zamawiający zobowiązany jest także do pokrycia kosztów nieplanowanego przestoju autokaru, wyłączenia z użytku pokoju hotelowego itp. jeżeli są one następstwem zniszczeń dokonanych przez Uczestników imprezy.
- Uczestnik, który w trakcie imprezy stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie w trakcie trwania imprezy turystycznej zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz BP KROCZEK. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Zamawiającego lub Uczestnika imprezy niezwłocznie, tak, aby BP KROCZEK mogło jak najszybciej wyjaśnić sprawę. Eventualne reklamacje powinny być składane na trwałym nośniku w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy.
- Roszczenie reklamacyjne Zamawiający może rozpocząć dopiero po wpłaceniu całej należności wynikającej z podpisanej Umowy-Zgłoszenia. BP KROCZEK ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni roboczych od jej otrzymania i powiadomienia Uczestnika o swoim stanowisku na trwałym nośniku.
- BP KROCZEK ma obowiązek dokonania zwrotu wymaganych części lub całości wpłat na imprezę lub innych uzasadnionych roszczeń najpóźniej w ciągu 14 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub od daty uznania reklamacji.
- Eventualne sprawy sporne pomiędzy BP KROCZEK a Zamawiającym, po wyczerpaniu się możliwości polubownego ich rozwiązania, będzie rozstrzygać sąd właściwy dla siedziby BP KROCZEK.

IV. WYMAGANE DOKUMENTY

- lista uczestników wycieczki
- ważny dokument uprawniający do przyznania zniżek przy zakupie biletów ulgowych
- ważny dowód osobisty lub paszport w dniu powrotu do kraju (dotyczy wycieczek zagranicznych do państw należących do strefy Schengen)
- ważny paszport (okres ważności min. 6 miesięcy licząc od daty powrotu do kraju, dla wycieczek zagranicznych do państw nie należących do strefy Schengen)
- aktualne dokumenty (np. certyfikat zaszczepienia, wiza) zezwalające na wjazd i realizację programu wycieczki w odwiedzanych krajach