

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH TRADE & TRAVEL COMPANY SP. Z O.O.

Postanowienia ogólne

Trade & Travel Company Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi ul. Piotrkowska 92, 90-103 Łódź, NIP 725-00-33-487 nr KRS:0000209767 zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych nr 6, używająca również nazwy handlowej „Konsorcjum Polskich Biur Podróży” (dalej: „Biuro”) jako TOUR-OPERATOR (organizator turystyki w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych - dalej „Ustawa”; Rejestr Organizatorów Turystyki (wpis nr 001 z dnia 30.09.2004), stawia sobie za cel zapewnienie podróży (dalej: „Uczestnicy”) optymalnych warunków wypoczynku.

1. Niniejsze „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Trade & Travel Company Sp. z o.o.”, (dalej: „Warunki Uczestnictwa”), stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i określają prawa i obowiązki Biura i Uczestnika (dalej, łącznie: „Strony”) związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych Biura.
2. Strony przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową o udział w imprezie turystycznej (dalej: „Umowa”) informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez Strony w Umowie trwałego nośnika.
3. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być utrwalone na trwałym nośniku, jeżeli uzasadnione jest to treścią informacji lub oświadczenia.
4. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Uczestnikowi informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie.

Informacje przed zawarciem Umowy i zawarcie Umowy

1. Przed zawarciem Umowy Uczestnik otrzymuje od Biura w celu zapoznania się:
 - a) właściwy standardowy formularz informacyjny określony w art. 39 ust. 2 Ustawy oraz
 - b) materiał informacyjny o imprezach (dalej „Oferta”),
 - c) Warunki Uczestnictwa oraz formularz „Zgłoszenie Umowa” zawierające informacje, których udzielenie Uczestnikowi jest wymagane przepisami art. 40 ust. 1 oraz innymi przepisami Ustawy,
 - d) Warunki Ubezpieczenia określone umową generalną nr 5043279 z dnia 01.08.2017 zawartą pomiędzy Biurem a AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”).
2. Informacje udzielone Uczestnikowi mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Uczestnika o zmianie.
3. Zawarcie Umowy następuje wraz z podpisaniem przez Strony Zgłoszenia Umowy, po zapoznaniu się Uczestnika z informacjami zawartymi w materiałach wymienionych w ust. 1, oraz po potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa w Imprezie przez Biuro.
4. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie lub urzędowo.
5. Strony mogą ustalić w formie pisemnej wzajemne prawa i obowiązki odmiennie niż przewidują to Warunki Uczestnictwa z zastrzeżeniem, iż nie narusza to przepisów Ustawy; w sprawach nieunormowanych w Umowie zastosowanie będą miały przepisy Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
6. Integralną część Umowy stanowią Zgłoszenie Umowa podpisana przez Strony, Warunki Uczestnictwa, Oferta – w części dotyczącej Imprezy określonej w Zgłoszeniu Umowie oraz Warunki Ubezpieczenia.

Cena Imprezy. Przedpłata. Warunki płatności

1. Cena Imprezy jest ceną umowną i obejmuje podatek od towarów i usług.
2. Miejscem spełnienia świadczenia z Umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w Umowie lub kasa Biura.
3. Przy zawarciu Umowy Uczestnik zobowiązuje się do wpłaty na rzecz Biura przedpłaty. Warunki płatności będą określone indywidualnie w Zgłoszeniu Umowie.
4. Cała należność za Imprezę określona Umową winna być wpłacona przez Uczestnika najpóźniej na 35 dni przed dniem jej rozpoczęciem. Kwota winna być przeliczona po kursie sprzedaży pieniądza (z dnia dopłaty): EUR lub USD z Banku PeKaO S.A..
5. W przypadku Imprezy rozpoczynającej się na 35 lub mniej dni od dnia zawarcia Umowy Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty całej ceny Imprezy w momencie zawierania Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
6. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Uczestnikiem, po uprzednim wezwaniu do zapłaty, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rzecz Biura w terminach ustalonych w Umowie.

Przeniesienie uprawnień z Umowy na inną osobę

Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu uprawnienia z tytułu Umowy jeżeli osoba ta jednocześnie przejmie wszystkie obowiązki wynikające z tej Umowy oraz pokryje koszty związane z tą zmianą. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Uczestnik zawiadomi Biuro na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

Rozwiązanie Umowy przez Biuro z powodu niewystarczającej frekwencji na Imprezie

Biuro może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji na daną Imprezę jest mniejsza niż określona w Ofercie a Biuro powiadomiło Uczestnika o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

Rezygnacja z Imprezy przez Uczestnika; Opłata za odstąpienie od Umowy

1. Uczestnik może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Uczestnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura opłaty za odstąpienie od umowy („opłata”) określanej i pobieranej przez Biuro zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.
3. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów stanowiących podstawę obliczenia wysokości opłaty Biuro może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Uczestnik nie skorzystał.
4. Biuro w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Uczestnikowi zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę obliczoną na podstawie kosztów znanych przed upływem 14 dni od rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Uczestnikowi części opłaty – Biuro niezwłocznie zwróci Uczestnikowi należną kwotę.
5. Postanowienia ust. 1-4 nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Uczestnika od Umowy lub jej rozwiązanie przez Uczestnika następuje bez opłaty.

Zmiana ceny i innych warunków Umowy

1. Na podstawie art. 45 ust. 1 Ustawy Biuro zastrzega prawo do podwyższenia ceny Imprezy. Uczestnik ma prawo do obniżki ceny.
2. Cena i inne warunki Umowy, zwane dalej łącznie „Warunkami Umowy”, mogą ulec zmianie zgodnie z przepisami art. 44-46 Ustawy.
3. O wszystkich zmianach Warunków Umowy oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach Stron Biuro powiadomi Uczestnika na trwałym nośniku.
4. Uczestnik powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie Warunków Umowy dokonywanych przez Biuro na podstawie art. 46 ust. 2 Ustawy poinformować Biuro na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy.

Prawa Uczestnika

1. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych Ofertą (katalogiem i cennikiem).
2. Wymagania specjalne związane z Imprezą, na które Strony wyraziły zgodę, są określane w Umowie.
3. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania Imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawiciela Biura.
4. W przypadku gdy Uczestnik znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro udziela Uczestnikowi odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.
5. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Uczestnikowi powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
6. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
7. Uczestnicy uprawnieni są do zgłaszania przedstawicielom Biura wszelkich uwag i sugestii dotyczących realizacji Imprezy.
8. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.
9. Uczestnik objęty zostanie szczególną opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

10. Uczestnik ma prawo do dodatkowego ubezpieczenia kosztów leczenia oraz następstw nieszczęśliwych wypadków pod warunkiem wniesienia dodatkowej odpłatności na rzecz Ubezpieczyciela z którym Biuro zawarło umowę.

Obowiązki Uczestnika

1. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli Biura dotyczących realizacji programu Imprezy.
2. Uczestnik zobowiązuje się w trakcie Imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację Imprezy.
3. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszportu) oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych. Przy wyjazdach zagranicznych paszport musi być ważny minimum 6 miesięcy lub dłużej od daty planowanego powrotu, w zależności od kraju wyjazdu.
4. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania.
6. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, bilety wstępów nieujęte w programie, koszt dodatkowych wycieczek fakultatywnych itp.) wymienionych w programach imprez – nie spełnienie tego obowiązku może skutkować odmową wykonania świadczeń przez Biuro.

Ubezpieczenie i gwarancja

1. Uczestnik objęty jest ubezpieczeniem na podstawie OWU Kontynenty Multitravel oraz może zostać objęty ubezpieczeniem kosztów rezygnacji z Imprezy na podstawie OWU Kontynenty (za dodatkową opłatą 3,2 % wartości Imprezy).
2. W ramach ceny Imprezy Biuro zapewnia Uczestnikom ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagaż oraz od chorób przewlekłych do wysokości kwot gwarantowanych polisą.
3. Istnieje też możliwość dodatkowego ubezpieczenia się przez Uczestników Imprez od innych ryzyk (np. związanych z uprawianiem sportów wysokiego ryzyka).
4. Klientom indywidualnym Biuro zapewnia możliwość ubezpieczenia kosztów leczenia za granicą i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz innych ubezpieczeń według indywidualnych zamówień.
5. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Uczestnika podróży zagranicznej i udziału w Imprezie Uczestnik jest obowiązany poinformować o tym Biuro.
6. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w Ofercie.
7. Biuro oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. nr 03.737.674 oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
8. Wypłata środków z gwarancji następuje:
 - a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Urząd Marszałkowski, ul. Piłsudskiego 8, Łódź tel. 42 6633000 e-mail info@lodzkie.pl
 - b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel wymieniony w zdaniu poprzedzającym, tel. 801 200 200 e-mail likwidacja@ipa.com.pl.

Ochrona danych osobowych

Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji Umowy.

Odpowiedzialność Biura

1. Biuro jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Uczestnik ma obowiązek poinformować Biuro o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy.
2. Odpowiedzialność Biura z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.
3. Odpowiedzialność Biura oraz agenta turystycznego za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.
4. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Uczestnika. Ograniczenie to nie może dotyczyć szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

5. Biuro nie odpowiada za odmowę wpuszczenia Uczestnika do kraju, o ile taką decyzję podejmą odpowiedni urzędnicy migracyjni i jednocześnie zachodzą przesłanki wskazane w art. 50 ust. 3 Ustawy.
6. Oferty last minute: Uczestnicy, którzy wykupili Ofertę w cenach katalogowych, nie przysługują obniżka ceny w związku z ofertą last minute lub innymi ofertami promocyjnymi, wprowadzonymi po zawarciu Umowy.
7. W następujących przypadkach: - nie zgłoszenie się do odprawy na lotnisku, - nie uiszczenie pełnej należności określonej w Umowie, - brak ważnego paszportu, - uniemożliwienie wyjazdu bądź wjazdu przez służby graniczne lub celne, - nie skorzystanie ze świadczeń w miejscu docelowym Uczestnik powinien niezwłocznie powiadomić Biuro w celu umożliwienia Organizatorowi optymalizacji kosztów obciążających Uczestnika, jeżeli następstwem tych zachowań będzie rezygnacja.
8. Uczestnik może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej na warunkach określonych przez Ubezpieczyciela bądź innym, wybranym indywidualnie przez Uczestnika zakładzie ubezpieczeń. Zawarcie tego ubezpieczenia u Ubezpieczyciela może nastąpić przy podpisaniu Zgłoszenia Umowy lub najpóźniej w dniu następnym.

Procedura rozpatrywania skarg

1. Uczestnik ma obowiązek poinformować Biuro lub przedstawiciela Biura w miejscu realizacji Imprezy o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak, aby Biuro mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i Imprezy w której uczestniczył (w tym m.in. numer Umowy oraz datę Imprezy albo, w miarę możliwości, jedynie kopię zawartej Umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto Biuro zaleca aby została złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Uczestnik, w trakcie rozpatrywania skargi przez Biuro powinien zapewnić współpracę z Biurem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.
2. Skarga związana z realizacją Imprezy może być kierowana bezpośrednio do Biura lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Umowa została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę Biuru. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura. Agent turystyczny oraz przedstawiciel Biura w miejscu realizacji Imprezy nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Uczestnika związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Uczestnika skargi.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności niezwłocznie.
4. Reklamacje dotyczące rzeczy zaginionych lub uszkodzonych w transporcie lotniczym należy składać pisemnie, zgodnie z procedurą – bezpośrednio do linii lotniczej wykonującej ostatni segment przewozu przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego P.I.R. (Property Irregularity Report). Utratę, uszkodzenie lub błędne przesłanie bagażu należy dodatkowo zgłosić Biuru.
5. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań Uczestnika związanych z realizacją Imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1-3.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro jest Inspekcja Handlowa – w Łodzi- Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Łodzi (ul. Gdańska 38, 90-730 Łódź, adres poczty elektronicznej: sekretariat@wiih.lodz.pl).
2. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Uczestnik jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online). Uczestnik może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie przepisy Ustawy, Kodeksu cywilnego lub inne właściwe przepisy prawa.
2. Uczestnik może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie internetowej Biura pod adresem: www.sejm.gov.pl.
3. Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia 1 lipca 2018 r. i mają zastosowanie do Umów zawartych od tej daty.