

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU)

w imprezach turystycznych organizowany przez CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO Spółka z o.o. NIP 643 – 16- 29 – 645 KRS 0000084720, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego pod nr 420.

Wstęp

OWU – stanowią zbiór zasad, praw i obowiązków stron zawierających na jej podstawie umowę o udział w imprezie turystycznej. OWU są opracowane w oparciu o ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Pojęcia takie jak „usługa turystyczna”, „impreza turystyczna”, „umowa o udział w imprezie turystycznej”- zwana również umową, „rozpoczęcie imprezy turystycznej”, „podróżny”, „organizator turystyki”, „agent turystyczny”, „trwały nośnik”, „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” są używane w pojęciu nadanym im przez art. 4 pkt 1, pkt 2. pkt 3, pkt 4, pkt 6, pkt 8, pkt 9, pkt 10 i pkt 12 ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

I Zawarcie Umowy

1) Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym, a Organizatorem Turystyki CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO, następuje w momencie:

a) podpisania "Umowy" przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu u autoryzowanego agenta turystycznego

b) dokonania przez Podróżnego rezerwacji on line

2) Przy zawieraniu Umowy, Podróżny wpłaca przedpłatę w wysokości 30% ceny imprezy.

Zapłatę pełnej ceny zobowiązuje się wnieść najpóźniej do 30 dni przed datą wyjazdu. Wpłaty mogą być dokonywane gotówką u autoryzowanego agenta lub przelewem bankowym na konto CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO.

3) Impreza rozpoczyna się i kończy w datach wskazanych w umowie

II Ubezpieczenie i zabezpieczenia finansowe.

1) Organizator posiada Gwarancję Ubezpieczeniową nr M 518718 kosztów powrotu Podróżnych do miejsca rozpoczęcia imprezy (miejsca wsiadania), a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną wydana przez Towarzystwo Ubezpieczeń Signal Iduna.

2) W czasie trwania imprezy turystycznej z przejazdem autokarem Podróżni są objęci ubezpieczeniem w Towarzystwie Ubezpieczeniowym SIGNAL IDUNA z siedzibą w Warszawie ul.Przyokopowa 31, od następstw nieszczęśliwych wypadków (5000 zł)

3) Na mocy zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i CTK TRIO SP. z o.o. umowy generalnej ubezpieczenia nr 201088 z dnia 12.02.2012 r. każdy uczestnik imprezy turystycznej może zostać objęty ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz ubezpieczeniem Koszty Imprezy Turystycznej. Pakiety ubezpieczeniowe obejmują: NNW - 10.000 zł oraz ubezpieczenie Koszty Imprezy Turystycznej w wariantcie RG Standard

III Realizacja Imprezy

1) Rozpoczęcie imprezy turystycznej następuje w momencie rozpoczęcia wykonywania przez

CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej

2) CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania jednostronnie nieznacznych zmian warunków umowy takich jak miejsce i godzina wyjazdu, trasa przejazdu.

W takim przypadku Podróżny zostanie niezwłocznie zawiadomiony o zmianach telefonicznie oraz poprzez pocztę mailową, pocztę tradycyjną lub osobiście.

3) Podróżny zobowiązany jest do stawienia się na miejsce zbiórki podane na Umowie na 15 minut przed czasem odjazdu, z voucherem/skierowaniem .

4) Przedstawicielem CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO w trakcie dojazdu jest pilot .

- 5) Osoba do lat 18 może uczestniczyć w imprezach wyłącznie pod opieką opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej.
- 6) Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO nie wykona przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy jest obowiązane, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze

IV Rozwiązanie umowy

1) Podróżny ma prawo do rozwiązania Umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za opłatą. Gdy umowa rozwiązana jest w terminie:

- a) powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 10% ceny imprezy
- b) pomiędzy 15-30 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 25% ceny imprezy
- c) pomiędzy 7-14 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 50% ceny imprezy
- d) pomiędzy 3-6 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 60% ceny imprezy
- e) poniżej 3 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 80% ceny imprezy wysokość opłaty jest wynikiem wyliczenia spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.

2) CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy turystycznej z powodu:

- a) braku wymaganego minimum uczestników (75% miejsc przewidzianych na danej imprezie) i wynosi ono zwykle 35 osób dla imprez autokarowych. Powiadomienie Podróżnego o odwołaniu imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników następuje w formie pisemnej, nie później niż 10 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. W przypadku odwołania imprezy Podróżny ma prawo według własnego wyboru do: natychmiastowego otrzymania w całości wniesionych wcześniej wpłat, uczestnictwa w imprezie zastępczej o tym samym standardzie, uczestnictwa w imprezie zastępczej o wyższym lub niższym standardzie za odpowiednią dopłatą lub zwrotem różnicy w cenie.
- b) braku możliwości realizacji umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. W takim przypadku powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- c) W przypadku rozwiązania umowy CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO dokonuje zwrotu wyłącznie poniesionych opłat i wpłat wniesionych przez Podróżnego, w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

3) Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art.2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Nie dotyczy to umów zawartych z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

4) Podróżny może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, jest zawsze skuteczne, jeżeli Podróżny zawiadomi CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO o tym na trwałym nośniku w terminie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W terminie poniżej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej możliwość przeniesienia praw i przejęcia obowiązków będzie uzależnione od konkretnej sytuacji, a w konsekwencji od zgody CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO Przeniesienia praw i przejęcia obowiązków jest bezpłatne.

V. Rozpatrywanie skarg

1) W przypadku wystąpienia w trakcie realizacji imprezy niezgodności Podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej o stwierdzeniu niezgodności. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.

2) W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, aby organizator miał możliwość szybkiego wyjaśnienia sprawy i interwencji. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem, którego umowa została zawarta.

3) Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i imprezy, w której uczestniczył oraz przedmiot skargi, wskazanie niezgodności, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, organizator jest uprawniony do uznania jej za przeterminowaną, co nie ogranicza uprawnień podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącym 3 lata.

4) Podróżny w trakcie rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5) Strony umowy będą dążyć do rozwiązania ewentualnych kwestii spornych na drodze polubownej, a w przypadku braku porozumienia, spór będzie rozstrzygał właściwy sąd

6) Organizator informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej.

Podróżny 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

7) W przypadkach innych niż wymienione w pkt 8 CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO ogranicza swoją całkowitą odpowiedzialność w stosunku do Podróżnego wynikającą z tytułu zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych do trzykrotności całkowitej ceny imprezy.

8) Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do organizatora turystyki.

6 Postanowienia końcowe

1) W sprawach nieuregulowanych "Ogólnymi warunkami uczestnictwa" mają zastosowanie odpowiednie przepisy polskiego i europejskiego prawa m. in. Kodeksu Cywilnego, Dyrektywy Parlamentu Europejskiego Radu (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

2) Niniejsze ogólne warunki uczestnictwa stanowią integralną część umowy.

Warunki obowiązują dla umów zawartych od dnia 01.07.2018

CENTRUM TURYSTYKI KRAJOWEJ TRIO – SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE - 30.06.2018