

UMOWA - warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez OK Services sp. z o.o.

I. Zawarcie umowy

1. Stronami umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej, zwanej dalej umową są:
Turysta zgłaszający rezerwację Pan/i

Organizator: Ok. Services Sp. z o. o. z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. Barlickiego 7, nr zezwolenia 699, KRS 0000251765, NIP 547-18-80-612. 2. Umowa zawiera:

- Zgłoszenie rezerwacji będące załącznikiem nr 1 do umowy
- Oferta wybrana przez Turystę, a oferowana przez Organizatora będąca załącznikiem nr 2 do umowy

3. Turysta przed zawarciem umowy zapoznaje się z ceną imprezy wybraną spośród propozycji Organizatora, dopłatami obowiązkowymi i fakultatywnymi, miejscem pobytu lub trasą imprezy, rodzajem środka transportu, położeniem, rodzajem i kategorią obiektu zakwaterowania (zgodnie ze standardyzacją usług według krajów pobytu) liczbą i rodzajem posiłków, programem zwiedzania lub atrakcji turystycznych, kwotą zaliczki oraz terminem zapłaty całej ceny. Poprzez podpisanie umowy Turysta oświadcza, iż zapoznał się z powyższymi elementami umowy i akceptuje je.

4. Zawarcie umowy następuje w formie pisemnej poprzez podpisanie przez Turystę umowy, ogólnych warunków uczestnictwa, zgłoszenia rezerwacji oraz wpłaty zaliczki 40 % ogólnej ceny imprezy. Pełną należność Turysta zobowiązany jest zapłacić na 30 dni przed datą wyjazdu.

5. Aktualna oferta Organizatora imprezy zawierająca istotne informacje staje się załącznikiem nr 2 do umowy z chwilą jej podpisania przez Turystę, który oświadcza, że zapoznał się z warunkami zawartymi w ofercie Organizatora oraz ze wszystkimi informacjami dodatkowymi i na powyższe wyraża zgodę.

II. Ceny, opłaty za świadczenia w ramach imprezy turystycznej oraz zmiany świadczeń.
1. Obowiązująca cena podstawowa określona w cenniku lub ofercie podana jest dla jednej osoby zakwaterowanej w pokoju dwuosobowym lub większym. Zakwaterowanie w pokoju jednoosobowym akceptowalne jest jedynie w przypadku wniesienia dopłaty do ceny podstawowej, jeżeli hotel przewiduje taką możliwość.

2. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba, że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a Organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrost kosztów transportu w tym w szczególności cen paliw, wzrost podatków i opłat należnych za takie usługi jak przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut lub innych opłat urzędowych. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

3. Jedną z ofert Organizatora jest oferta „last minute” określana nieraz jako „bingo”, „joker”, „typu”. Oferta ta określa jedynie standard zakwaterowania bez nazwy konkretnego hotelu czy apartamentu. W takim przypadku uczestnicy nie mają wpływu na wybór miejsca zakwaterowania.

4. Kategorie obiektów hotelarskich zostały podane na podstawie ustawy o usługach turystycznych w zgodzie z przepisami krajów pobytu. Gwiazdki lub inne symbole ukazane obok nazwy obiektu są interpretacją biura powstałą na skutek wewnętrznego systemu oceniania obiektów przez nasze biuro.

5. W przypadku nieprzewidzianych dla Organizatora zmian, zastrzega sobie prawo do zmiany programu lub zakwaterowania na równorzędny lub wyższą kategorię określoną według przepisów kraju pobytu.

6. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu lub zakwaterowania na niższą kategorię za zwrotem różnicy w cenie za zgodą Turysty. W tym przypadku Turysta zrzeka się możliwości dochodzenia odszkodowania.

III. Odwołanie imprezy, odstąpienie Organizatora od umowy

1. Organizator zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy, gdy:
a) zaliczka, o której mowa w pkt 1 ppkt 4 lub pozostała kwota należności nie zostanie zapłacona przez Turystę

2. Do realizacji każdej imprezy turystycznej wymagana jest minimalna ilość 40 osób, zatem realizacja usług uzależniona jest od liczby zgłoszeń. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy w przypadku braku zakładanego przez Organizatora minimum grupy na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, jaki i w przypadku wystąpienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa. W przypadku odwołania imprezy uczestnikom przysługuje prawo zwrotu całości wniesionych opłat. Organizator informuje Turystę o zaistniałym fakcie w formie pisemnej najpóźniej w terminie 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.

3. Uczestnikowi przysługuje pełen zwrot kosztów imprezy w przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie biura organizującego, jak zmiana ceny (nie dotyczy Pkt. II ppkt 2), terminu, standardu imprezy lub jej składników dokonanych przed rozpoczęciem podróży. Turysta powiadamia Organizatora w ciągu 3 dni od wysłania zawiadomienia czy przyjmuje nowe warunki imprezy czy odstępuje od umowy za zwrotem poniesionych opłat.

4. Organizator zastrzega prawo do odwołania połączenia antenowego, którym jest przejazd do głównego miejsca wyjazdu autokaru na 5 dni przed rozpoczęciem imprezy, wówczas Turysta we własnym zakresie zobowiązany jest dojechać do głównego miejsca wyjazdu autokaru lub najbliższej zaproponowanej miejscowości. Za główne miejsce wyjazdu autokaru uważa się Katowice i Bielsko-Biała. Organizator nie zwraca kosztów poniesionych na dojazd Turysty. Odwołanie wyjazdu antenowego przez Organizatora nie jest podstawą do rezygnacji Turysty z zakupionej imprezy.

IV. Obowiązki Organizatora

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej, chyba, że wykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest: działaniem lub zaniechaniem Turysty, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć lub były wynikiem działania siły wyższej.

2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane postojami na granicach, trudnymi warunkami atmosferycznymi, lub opóźnieniami wynikłymi z winy Turystów.

3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za treść informacji publikowanych w ulotkach reklamowych lub innych materiałach wydawanych przez zagranicznych kontrahentów, zarząd hoteli oraz inne podmioty nie uczestniczące w wykonaniu umowy.

4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń linii lotniczych oraz innych przewoźników w sytuacji, gdy odpowiedzialność przewoźników lub linii lotniczych ograniczona jest odrębnymi przepisami, konwencjami, prawem przewozowym.

4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:

a) zmiany w programie imprezy dotyczące międzynarodowego przewozu lotniczego, rozkładu jazdy autokarów, w tym dodatkowych międzylądowań lub przystanków, jeżeli tych zmian Organizator, linie lotnicze lub przewoźnik nie mogli przewidzieć lub uniknąć.

b) za szkody poniesione przez Turystów w związku ze zmianą godziny wylotu lub wyjazdu, także w przypadku gdy zmiana wynika z połączenia lotów lub rejsów autokarowych powstałego na skutek nie wykorzystania pełnej ilości miejsc na wykupiony przez Turystę przelot lub rejs autokarowy.

c) za zaginięcie lub kradzież przedmiotów uczestników imprezy turystycznej, w tym przedmiotów złożonych do seifu hotelowego.

d) za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu podczas przewozu.

4. Zwalnia się Organizatora od odpowiedzialności za:

a) nie wykorzystanie przez Turystów wszystkich punktów programu imprezy, jeżeli wynikły one z zaniechania Turystów

b) wcześniejszego powrotu Turystów do kraju, który odbywa się na koszt i odpowiedzialność Turystów

c) nie wpuszczenie lub wydalenie Turystów z kraju pobytu. W przypadku nałożenia na Organizatora obowiązku transportu Turysty zobowiązany jest on do zwrotu poniesionych przez Organizatora kosztów transportu do 7 dni od dnia powrotu

5. Nie bierzemy odpowiedzialności za wady lub niewykonanie usług dodatkowych wykonywanych przez niezależnych od nas podwykonawców lub innych usług oferowanych podczas imprezy turystycznej.

6. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy ograniczona jest do różnicy pomiędzy wartością usługi wykupionej, a wykonanej. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Turysty zgodnie z ustawą o usługach turystycznych.

V. Odpowiedzialność i obowiązki Turysty

1. Organizator udziela Turystom ogólnych wskazówek na temat przepisów paszportowych, sanitarnych, wizowych oraz wymagań zdrowotnych, zawartych w informacjach dodatkowych. Podczas przejazdów tranzytowych do Grecji oraz Bułgarii przejeżdżamy przez terytorium Serbii, kraju nie należącego do Unii Europejskiej, zatem wymagane jest posiadanie paszportu. Turysta oświadcza, iż zapoznał się z powyższymi informacjami, a także informacjami o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia, a także o zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związane.

2. Turysta ma obowiązek potwierdzenia daty i godziny wyjazdu/wylotu na trzy dni przed rozpoczęciem imprezy. Turysta zobowiązany jest przestrzegać zasad i wskazówek przedstawicieli Organizatora w czasie trwania imprezy oraz do zachowania nie rażącego innych Turystów. W przypadku naruszenia przez Turystę ogólnych zasad obowiązujących w poszczególnych obiektach podczas pobytu w miejscu wypoczynku, Organizator upoważniony jest do usunięcia Turysty z miejsca zakwaterowania. W przypadku takim Turysta nie należy zwracać uwagi na niewykorzystane świadczenia. Turysta ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone ze swojej winy podczas pobytu oraz podróży.

VI. Rezygnacje z imprezy

1. Turysta ma prawo rezygnować z imprezy turystycznej w każdej chwili zarówno przed jej rozpoczęciem, jak i w trakcie.

2. W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Organizatora turystyce zwraca się całą wpłaconą przez niego cenę bez żadnych potrąceń.

3. W przypadku odstąpienia przez Turystę od umowy z przyczyn leżących po jego stronie Organizatorowi przysługuje zwrot wszelkich przez niego kosztów. W przypadku określenia ceny w walucie obcej stosuje się kurs sprzedaży NBP z dnia zawarcia umowy.

4. Koszty odstąpienia przez Turystę od umowy z przyczyn leżących po jego stronie liczone od jednej osoby:

a) powyżej 45 dni przed datą imprezy - opłata manipulacyjna 100 zł

b) od 44 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 20 % ceny imprezy w przypadku rezygnacji, 10 % ceny imprezy w przypadku zmiany terminu, hotelu lub środka transportu

c) od 29 do 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 40 % ceny imprezy w przypadku rezygnacji, 20 % ceny imprezy w przypadku zmiany terminu, hotelu lub środka transportu

d) od 13 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 50 % ceny imprezy w przypadku rezygnacji, 40 % ceny imprezy w przypadku zmiany terminu, hotelu lub środka transportu

e) od 6 dni przed datą rozpoczęcia imprezy do jednego dnia przed rozpoczęciem imprezy - 80 % ceny imprezy

f) w przypadku nie zgłoszenia się Turysty na miejscu zbiórki, Turysta ponosi pełną wartość kosztów, które Organizator był zobowiązany ponieść, w celu zapewnienia Turystyce uczestnictwa w imprezie.

4. Turysta może przenieść na inną osobę – spełniającą warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej – przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli osoba ta przejmie również wszystkie wynikające z umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień jest skuteczne pod warunkiem pisemnego zawiadomienia Organizatora najpóźniej na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy i uiszczeniu kwoty w wysokości 100 zł od osoby za zmianę. Odpowiedzialność na nie uszczerbienie części ceny imprezy oraz wszelkie koszty z tym związane uczestnik imprezy i osoba przejmująca jego uprawnienia ponoszą solidarnie.

VII. Ubezpieczenie

1. Organizator dokonuje grupowego ubezpieczenia Turystów składającego się z ubezpieczenia KL (koszty leczenia) w wysokości 10.000 USD, NNW (nieszczęśliwe wypadki) 5000 zł. Polisę ubezpieczeniową posiada pilot lub rezydent.

2. Turysta ma prawo zawrzeć z firmą ubezpieczeniową umowę ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

3. Organizator potwierdza posiadanie Umowy o Udzielenie Gwarancji Ubezpieczeniowej Turystycznej nr M 158873 na pokrycie wpłat wnie-sionych przez Turystów w sytuacji niewykonania zobowiązań umownych, beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Śląskiego, uprawniony jest do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Turysty do kraju i do występowania na rzecz Turystów w sprawach wypłaty środków z gwarancji. Zasadniczo jednak sprawy należy kierować do Towarzystwa Ubezpieczeniowego.

VIII. Reklamacje

1. Turysta upoważniony jest do zgłoszenia reklamacji bezpośrednio w siedzibie Organizatora w Bielsku-Białej, ul. Barlickiego 7, w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy listem poleconym pod rygorem nieważności.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane po stwierdzeniu przez Turystę uchybienia w miejscu pobytu do upoważnionego przedstawiciela Organizatora (pilot – podczas wycieczek objazdowych, rezydent – podczas imprez pobytowych) w celu usunięcia wady usługi. Upoważniony przedstawiciel organizatora winien potwierdzić własnoręcznie podpisem i opatrzyć datą przyjęcie reklamacji.

3. Reklamacje rozpatruje Organizator na podstawie dokumentacji pobytu Turysty. Do rozpatrzenia reklamacji wymagany jest jej oryginał. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator imprezy szczegółowo uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

4. Turysta zgłaszający rezerwację składa reklamację w imieniu swoim oraz osób występujących na wspólnym zgłoszeniu rezerwacji.

5. Reklamacje grupowe podpisane przez osoby nie występujące na jednym zgłoszeniu rezerwacji nie będą przyjmowane, chyba, że zostanie wskazana jedna osoba reprezentująca grupę. Warunkiem określenia takiej osoby jako przedstawiciela musi być notarialne upoważnienie do reprezentacji przesłane do Organizatora równocześnie z reklamacją. Brak takiego upoważnienia powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia, w przypadku takich reklamacji obowiązują warunki określone w pkt VIII ppkt 1. W przypadku braku notarialnego upoważnienia do reprezentacji każdy z Turystów ma obowiązek złożyć reklamację samodzielnie przy zachowaniu wymogów składania reklamacji.

IX. Zniżki i rabaty, warunki wystawiania faktur

1. Zniżki dla osób niepełnoletnich określone są w cenniku i obowiązują jedynie w przypadku zakwaterowania z dwoma osobami pełnopłatnymi w pokoju. Dzieci typu infant (poniżej 2 lat) nie płacą za bilet lotniczy nie mając prawa do oddzielnego miejsca w samolocie.

2. Oferta „last minute” nie można łączyć z innymi rabatami. Zniżek rabatów nie można łączyć.

3. Faktury za imprezy organizowane przez Organizatora będą wystawiane do 14 dni od daty zakończenia imprezy. Dopuszcza się możliwość wystawienia faktury przed datą wyjazdu wyłącznie po otrzymaniu przez Organizatora wpłaty w wysokości 100 % wartości imprezy.

4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

5. Umowa opiera się o przepisy Ustawy z 29 sierpnia 1997r o usługach turystycznych (DzU nr 133 poz. 884 ze zmianami), Kodeksu Cywilnego

Oferta wybrana przez Turystę dotycząca imprezy wyszczególnionej na zgłoszeniu stanowi integralną część umowy, wydano zgłoszenie rezerwacji nr będące załącznikiem nr 1 do niniejszej umowy. Turysta potwierdza, że zapoznał się i akceptuje ofertę, program imprezy i świadczenia zawarte w cenie poprzez przyjęcie oferty Organizatora stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy. Turysta potwierdza, że zapoznał się ze stanowiącymi umowę warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez OK Services Sp. z o.o. i zobowiązuje się do ich przestrzegania. Organizator nie zapewnia Turystom opieki pilota podczas przejazdu tranzytowego. Turysta potwierdza, że został zapoznany z informacjami dotyczącymi: przepisów paszportowych, wizowych, sanitarnych, wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie. Turysta oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez OK Services Sp. z o.o.

Upoważniam OK Services Sp. z o.o do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.

czytelny podpis turysty: