

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach turystycznych

Biura Usług Turystycznych „LIPSA TRAVEL”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. BIURO USŁUG TURYSTYCZNYCH „LIPSA TRAVEL” Leszek Lipsa, zwane dalej LIPSA TRAVEL, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 24.11.2017 r. zwanej dalej „Ustawą”.
2. LIPSA TRAVEL wpisane jest do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 957 i oświadcza, że posiada wszelkie uprawnienia wymagane prawnie do świadczenia usług turystycznych.
3. Dane teleadresowe LIPSA TRAVEL: ul. Frysztacka 120, 43-400 Cieszyn; tel. 662 038 394, e-mail: lipsatravel@gmail.com
4. OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach turystycznych organizowanych przez LIPSA TRAVEL, zwane dalej OWU, zawierają prawa i obowiązki stron Umowy. OWU przedstawiane są Klientowi przed podpisaniem Umowy.
5. Informacje zawarte w katalogach, stronach internetowych LIPSA TRAVEL nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 kc.

II. INFORMACJE PRZED ZAWarciEM UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy LIPSA TRAVEL udziela Klientowi:
 - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego Standardowego Formularza Informacyjnego, dalej „SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy oraz będącego integralną częścią Umowy
 - b) informacji dotyczących oferty, informacji dotyczących OWU oraz informacji dodatkowych, dotyczących określonej ofert turystycznej
2. Przed zawarciem umowy LIPSA TRAVEL może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

III. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy pomiędzy Klientem a LIPSA TRAVEL następuje w momencie podpisania Umowy przez obie strony. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej.
2. Na Umowę składają się następujące dokumenty: umowa – zgłoszenie, OWU, SFI, oferta, informacja o przetwarzaniu danych osobowych, ogólne warunki ubezpieczenia Signal Iduna Bezpieczne Podróże.
3. Po zawarciu Umowy z LIPSA TRAVEL Klient otrzymuje jej kopię papierową lub elektroniczne potwierdzenie jej zawarcia na trwałym nośniku.

4. Klient zawierający umowę z LIPSA TRAVEL na rzecz innych uczestników (dotyczy również zamówień grupowych), których zgłasza do udziału w imprezie turystycznej oświadcza, że jest uprawniony do tej czynności, zobowiązuje się przekazywać wspomnianym uczestnikom informacje otrzymane od LIPSA TRAVEL oraz informacje od nich do LIPSA TRAVEL i przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej ceny imprezy za wszystkich zgłoszonych uczestników.

5. Za Klienta będącego osobą niepełnoletnią umowę podpisuje rodzic lub opiekun prawny.

6. Klient zobowiązany jest do dostarczenia pełnych danych i ewentualnej dokumentacji potrzebnej do realizacji imprezy.

7. Umowa zawiera udzielone Klientowi przed zawarciem Umowy informacje o imprezie turystycznej a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.

8. Przy zawieraniu umowy LIPSA TRAVEL określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji Imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Biura. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe zgłoszenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z winy Uczestnika.

IV. ZMIANY UMOWY

1. LIPSA TRAVEL zastrzega sobie prawo do dokonania jednostronnie nieznaczących zmian warunków umowy takich jak miejsce i godzina wyjazdu, trasa przejazdu, nieznaczna zmiana programu itp. W takim przypadku Klient zostanie niezwłocznie zawiadomiony o zmianach telefonicznie oraz poprzez pocztę mailową, pocztę tradycyjną lub osobiście.

2. O wszystkich zmianach warunków umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 45 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron LIPSA TRAVEL ma obowiązek powiadomić Klienta na trwałym nośniku niezwłocznie po o trzymaniu informacji na temat tych zmian. Klient powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach warunków umowy poinformować LIPSA TRAVEL na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy.

3. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

4. Klient 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 Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa powyżej, jest skuteczne wobec LIPSA TRAVEL, jeżeli Klient zawiadomi go o tym nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz ewentualne dodatkowe koszty poniesione przez LIPSA TRAVEL w wyniku zmiany, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

V. ROZWIĄZANIE UMOWY (ODWOŁANIE IMPREZY, REZYGNACJA Z IMPREZY)

1. LIPSA TRAVEL może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych przez Klienta na poczet ceny imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia w

terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej sprzedawanej w formie akwizycyjnej (wolnej sprzedaży) jest mniejsza od minimum, które dla standardowej imprezy autokarowej wynosi 35 osób a dla wycieczek tematycznych, piwnych lub winiarskich liczba ta ustalana jest indywidualnie dla każdej wycieczki i LIPSA TRAVEL powiadomiło Klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2 - 6 dni
- c) 48 godzin dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

2. LIPSA TRAVEL może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych na poczet Ceny bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy jeżeli nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i zawiadomiło Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku Klient zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie LIPSA TRAVEL. Za datę rezygnacji uważa się datę wysłania informacji do LIPSA TRAVEL potwierdzoną datą stempla pocztowego, datą wysłania e-maila. Za odstąpienie od Umowy przyjmuje się także dzień niewykonania przez Klienta czynności określonych Umową lub OWU (np. brak dopłaty do całości ceny imprezy turystycznej) oraz niestawienie się w miejscu rozpoczęcia imprezy w czasie wyznaczonym przez LIPSA TRAVEL.

4. Klient ponosi koszty rezygnacji poniesione przez LIPSA TRAVEL w związku z rezygnacją Klienta z Imprezy oraz części wynagrodzenia LIPSA TRAVEL odpowiadającej jego dotychczasowym czynnościom poczynionym w celu wykonania Imprezy, pomniejszone o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych, z uwzględnieniem kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania.

5. Wysokość opłaty o której mowa w ust. 4 zostanie ustalona po zakończeniu imprezy turystycznej i weryfikacji wszystkich jej kosztów. Do każdej tego typu sytuacji LIPSA TRAVEL podchodzi indywidualnie a forma ewentualnego zwrotu wpłaconej kwoty zostanie każdorazowo ustalona z Klientem.

6. Klient może odstąpić od Umowy 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. Klient może wówczas żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych na poczet ceny, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

7. Klient może rozwiązać Umowę bez opłaty za jej rozwiązanie jeżeli niezgodność którejkolwiek z usług turystycznych istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej a LIPSA TRAVEL nie zdoła usunąć tej niezgodności.

8. Klient będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014r. 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.

VI. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny świadczeń dla Klienta są cenami umownymi wyrażonymi brutto i obejmują podatek VAT.
2. Warunkiem spełnienia świadczeń z umowy jest wpłata należności za imprezę w kasie LIPSA TRAVEL lub na wskazany przez LIPSA TRAVEL rachunek bankowy określony w zawartej z Klientem Umowie.
3. W przypadku zawarcia umowy w terminie dłuższym niż 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient wpłaca 30% całości jej ceny w wyznaczonym lub uzgodnionym z biurem terminie a pozostałą należność w wysokości 70% ceny nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Cała należność za imprezę określoną umową winna być wpłacona przez Klienta w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. LIPSA TRAVEL zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach na rzecz biura.
4. W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient wpłaca jednorazowo jej pełną cenę w wyznaczonym lub uzgodnionym z LIPSA TRAVEL terminie.
5. W przypadku umów grupowych można zastosować indywidualne formy płatności uzgodnione pomiędzy LIPSA TRAVEL a Klientem.

VII. REALIZACJA UMOWY ORAZ PRAWA I OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Rozpoczęcie imprezy turystycznej następuje w momencie rozpoczęcia wykonywania przez LIPSA TRAVEL usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej (najczęściej moment wyjazdu autobusu z miejsca zbiórki dla określonej imprezy turystycznej).
2. LIPSA TRAVEL jest odpowiedzialne za należyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową, jak i za przebieg imprezy zgodnie z ofertą oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy ofertą a stanem faktycznym, Klient ma prawo niezwłocznie informować o tym fakcie przedstawiciela LIPSA TRAVEL w celu jak najszybszego przywrócenia stanu zgodnego z umową.
3. Jeśli w czasie trwania danej imprezy turystycznej LIPSA TRAVEL nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług w określonej ilości i standardzie, zobowiązane jest, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeśli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od tej określonej w programie imprezy, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.
4. Klient uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli LIPSA TRAVEL. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez LIPSA TRAVEL (np. związanych z awarią autobusu,

przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów). W takich przypadkach, po upływie 8 godzin, przysługuje Klient prawo do dodatkowego posiłku, który zapewnia Biuro.

5. Klient zobowiązany jest do stawienia się na miejsce zbiórki podane na Umowie na 15 minut przed czasem odjazdu, z ważnym dokumentem upoważniającym do przekroczenia granic państw, przez które przebiega trasa wyjazdu:

a) Na wyjazdy przebiegające wyłącznie przez kraje Unii Europejskiej, Szwajcarii oraz na wyjazdy do Grecji, Bułgarii, Albanii, Bośni i Czarnogóry wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport, ważne co najmniej 3 miesiące po dacie planowanego powrotu do kraju,

b) W przypadku, gdy trasa Imprezy przebiega przez inne kraje wymagany jest paszport.

· Dokumenty muszą być ważne co najmniej 3 miesiące po dacie planowanego powrotu do kraju,

· a w przypadku wyjazdu na Ukrainę wymagany jest paszport ważny min. 6 miesięcy od daty powrotu do kraju.

6. Miejsca w autokarze przydzielane są wg kolejności dokonywania rezerwacji i wpłat oraz z uwzględnieniem uzasadnionych wymagań zdrowotnych.

7. Klient ma prawo do zabrania jednego bagażu głównego do 20 kg oraz bagażu podręcznego do 5 kg.

8. Przedstawicielem LIPSA TRAVEL w trakcie imprezy turystycznej jest przewodnik, pilot lub rezydent. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowej realizacji programu w trakcie trwania imprezy, Klient jest zobowiązany do przestrzegania poleceń pilota, które dotyczą realizacji programu, a szczególnie dotrzymywania terminów zbiórek oraz każdorazowego informowania pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.

9. W czasie Imprezy obowiązuje zakaz palenia tytoniu, używania papierosów elektronicznych i nadużywania alkoholu w autokarze.

10. Klient odpowiada za szkody wyrządzone ze swojej winy (zarówno umyślnie jak i nieumyślnie) na osobach i rzeczach w czasie trwania imprezy turystycznej i zobowiązany jest do ich naprawienia.

11. Osoba do lat 18 może uczestniczyć w imprezach wyłącznie pod opieką opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej.

VIII POMOC PODRÓŻNEMU

1. W przypadku gdy Klient znalazł się w trudnej sytuacji z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, LIPSA TRAVEL udzieli mu odpowiedniej pomocy polegającej w szczególności na udzieleniu informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych, pomocy konsularnej a także pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość.

2. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, LIPSA TRAVEL ponosi koszty niezbędnego

zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.

3. LIPSA TRAVEL może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa powyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez LIPSA TRAVEL.

IX REKLAMACJE I SKARGI

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym LIPSA TRAVEL lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Klient ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Klienta niezwłocznie, tak, aby LIPSA TRAVEL mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę. LIPSA TRAVEL zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: lipsatravel@gmail.com).

2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, 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, LIPSA TRAVEL może uznać ją za bezskuteczną.

3. Na wniesioną skargą LIPSA TRAVEL udzieli odpowiedzi pisemnej do 30 dni od daty jej otrzymania.

4. Górną granicę odpowiedzialności odszkodowawczej LIPSA TRAVEL wobec Podróżnego stanowi trzykrotność Ceny, chyba że odszkodowanie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej przez LIPSA TRAVEL umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.

X UBEZPIECZENIA

1. LIPSA TRAVEL na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 204 832 zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24.11.2017r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/ umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

2. Zawierając umowę Klient deklaruje, że jego stan zdrowia umożliwia udział w imprezie. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy Klient ma obowiązek zapoznać się przed wyjazdem, w szczególności z zapisami dotyczącym ograniczenia odpowiedzialności Towarzystwa Ubezpieczeniowego Signal Iduna Polska TU SA.

3. Podpisując Umowę Klient deklaruje, iż zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji medycznej.

4. Klient zobowiązany jest poinformować LIPSA TRAVEL o ewentualnych przeciwwskazaniach do udziału w imprezie turystycznej bądź wymogach szczególnej opieki medycznej z uwagi na swoją sytuację lub stan zdrowia.

5. Klient dobrowolnie może zawrzeć umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej na podstawie udostępnionych mu przez LIPSA TRAVEL ogólnych warunków ubezpieczenia kosztów imprezy turystycznej obowiązujących w Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

6. LIPSA TRAVEL oświadcza, że spełnia warunki Ustawy na wypadek swojej niewypłacalności i posiada gwarancję ubezpieczeniową nr M 514 647 udzieloną przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 31) oraz odprowadza w należnej wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

7. Wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej można dochodzić za pośrednictwem Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego (40-037 Katowice, ul. Ligonía 46) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, bądź bezpośrednio od ubezpieczyciela wskazanego powyżej, w zakresie zwrotu zapłaconej w całości lub części ceny.

XI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych.

2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd według właściwości ogólnej.