

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Klub Podróżny HORYZONTY

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Klub Podróżny HORYZONTY sp. z o.o. jest biurem podróży i organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z siedzibą w Krakowie, ul. Przedwiośnie 2B/93, NIP: 6762231132, KRS: 0001039343.
2. Klub Podróżny HORYZONTY posiada wpis w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Małopolskiego (nr ewidencyjny 4408).
3. Przez użyte w Warunkach uczestnictwa określenia należy rozumieć:
 - a) **warunki uczestnictwa** – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Klub Podróżny HORYZONTY,
 - b) **Organizator** – Klub Podróżny HORYZONTY,
 - c) **Klient** – osoba, która zamierza zawrzeć lub która zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług objętych uprzednio zawartą umową,
 - d) **strony umowy** – Organizator oraz Klient,
 - e) **impreza** – impreza turystyczna organizowana przez Organizatora,
 - f) **umowa – zgłoszenie** – formularz przygotowany przez Organizatora, na podstawie, którego Klient składa organizatorowi ofertę zawarcia umowy o imprezę.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Informacje zamieszczone na stronie internetowej Organizatora oraz inne informacje przekazane Klientowi przed złożeniem przez niego organizatorowi oferty zawarcia umowy, stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), chyba że co innego wynika z ich treści.
2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Klienta i jej przyjęcia przez Organizatora.
3. W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca umowę wskazuje tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy.
4. Podpisując umowę Klient potwierdza, że zapoznał się z: warunkami uczestnictwa, standardowym formularzem informacyjnym do umów o udział w imprezie turystycznej, ramowym programem i dostarczonymi przez Organizatora informacjami praktycznymi związanymi z wyjazdem, w tym z informacjami dodatkowymi dotyczącymi charakteru wyjazdu, przepisów paszportowych i wizowych oraz wymaganiach zdrowotnych i szczepieniach stanowiącymi integralną część umowy. Informacje na temat stanu bezpieczeństwa w danym kraju <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozniacych>

III. CENA

1. Jeżeli w chwili zawarcia umowy do czasu rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje 31 lub więcej dni, Klient przy zawarciu umowy zobowiązany jest zapłacić co najmniej 30% ceny imprezy, a w przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy całość ustalonej ceny, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku płatności w ratach, cała cena powinna być uiszczona nie później niż na 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy wskazanym w umowie, chyba że umowa stanowi inaczej.
3. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w pkt. III.2, organizator może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.3 niniejszych Warunków uczestnictwa.
4. Jeżeli cena podana jest w walucie obcej, a Klient powinien spełnić świadczenie w walucie polskiej, wysokość świadczenia określa się według kursu sprzedaży mBank z dnia dokonywania płatności.
5. Cena imprezy obejmuje VAT.
6. Klient może zapłacić za imprezę turystyczną: gotówką Organizatorowi lub przelewem na konto Organizatora.
7. W przypadku płatności przelewem za termin zapłaty uważa się datę wykonania operacji przez bank Klienta.
8. Niezależnie od ceny imprezy turystycznej, Klient powinien posiadać sumę pieniężną określoną w informacji o imprezie turystycznej udostępnianej Klientowi przed zawarciem umowy, która jest przeznaczona na płatności określone w tych informacjach, nie objęte ceną imprezy turystycznej.
9. Cena imprezy ustalona w umowie może być podwyższona jedynie w przypadku zaistnienia następujących okoliczności:
 - a) zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, lub
 - b) zmiany wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, lub
 - c) wzrostu kursów walut.
10. W okresie 20 dni przed datą imprezy cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od kwoty zwracanej Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA I ORGANIZATORA

1. Klient ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. Organizator ma prawo przed rozpoczęciem imprezy turystycznej dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy, gdy zmiana jest nieznaczna. W takiej sytuacji niezwłocznie informuje o zmianie Klienta w sposób jasny i zrozumiały, na trwałym nośniku.
3. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, powiadamia o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:
 - a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
 - b) odstępuje od umowy.
4. Jeżeli Klient odstępuje od umowy w przypadku określonym w pkt. IV.3, może on, wedł. g swego wyboru:
 - a) uczestniczyć w zaplanowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę

o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie, albo
b) żądać zwrotu wszystkich poniesionych opłat i wpłat i jest zwolniony z opłaty za odstąpienie od umowy.

5. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, zawiadamiając o tym Organizatora, w terminie nie później niż 7 dni do rozpoczęcia imprezy. Za nieuszczonej część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania danej imprezy Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.
7. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt. IV.6 jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny imprezy.
8. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest zobowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.
9. Przed zawarciem umowy organizator przedstawia Klientowi ogólnie informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. W trakcie imprezy Uczestnik jest zobowiązany posiadać odpowiednie dokumenty związane z wyżej wymienionymi przepisami.
10. Przelot do miejsca docelowego, gdzie rozpoczyna się realizacja programu i/lub powrót z miejsca zakończenia realizacji programu może odbywać się bez opieki pilota wyjazdu. W takim przypadku pilot lub przedstawiciel biura oczekuje na uczestników na lotnisku docelowym, a po zakończeniu imprezy zapewnia transport na lotnisko wylotowe. Przewozy lotnicze odbywają się na warunkach linii lotniczych i podlegają przepisom "Konwencji o ujednoliciu niektórych przepisów", dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego.
11. Reklamacje dotyczące przelotu do/ z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawiciela właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa).

V. UBEZPIECZENIE KLIENTA

1. Na mocy zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i Organizatorem umowy generalnej ubezpieczenia nr 201148 z dnia 30.09.2012 r. każdy uczestnik imprezy turystycznej Organizatora zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże.
2. Organizator zawiera umowę ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków na rzecz każdego z Uczestników imprezy zagranicznej. W przypadku imprezy realizowanej na terenie Polski, Organizator zawiera jedynie umowę ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.
3. Wysokość ubezpieczenia zależy od charakteru i kierunku wyjazdu i jest podana w umowie.
4. Ogólne warunki ubezpieczenia, zawierające m.in. możliwość podwyższenia sumy ubezpieczenia, sposób likwidacji szkody, są doręczane Klientowi przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną.
5. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w imprezie. Klient ma możliwość zawarcia takiej umowy przy zawarciu umowy o imprezę turystyczną.

VI. Odstąpienie od umowy

1. Jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta (zgodnie z przepisami art. 46 ustawy o usługach turystycznych), Klient ma prawo, według swojego wyboru:
 - a) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie,
 - b) żądać zwrotu poniesionych opłat i wpłat.
2. W takim przypadku klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpi z powodu:
 - a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie,
 - b) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
2. Organizator zastrzega, że z możliwością odwołania imprezy z powodu braku odpowiedniej liczby Uczestników może skorzystać nie później niż:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni.
3. Klient może od umowy odstąpić w każdym czasie. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej. Wówczas Klient ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez organizatora dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu kosztu rezygnacji, ustalonego indywidualnie w każdym przypadku. Koszt rezygnacji obejmuje koszty poniesione przez organizatora w związku z zawarciem przez Klienta umowy i późniejszym odstąpieniem od niej i odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.
4. Jako rezygnację z udziału w imprezie ze strony Klienta, która pociąga za sobą obowiązek zwrotu przez Klienta Organizatorowi

- kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z rezygnacją rozumie się także:
- a) odmowę wydania paszportu, wiza, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
 - b) uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne,
 - c) nieprzybycie na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu),
 - d) niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń prowadzonych przez pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie i/lub voucherze,
 - e) rezygnację z powodu choroby i innych przypadków losowych.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
 - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
 - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, niezależnie od ich wykonania usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - c) z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
2. Organizator turystyki niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróźnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Organizator turystyki może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyslnego podróźnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
3. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy, z wyjątkiem szkód na osobie, do trzykrotności ceny imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie.
4. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.
5. W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez Klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami, nie objętych programem imprezy, organizator nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta, jeżeli w zawarciu tych umów nie pośredniczył.

VIII. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE

1. Organizator potwierdza posiadanie zabezpieczenia:
 - a) w zakresie pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy w wypadku, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkom nie zapewnia tego powrotu;
 - b) na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu, impreza nie zostanie zrealizowana;
 - c) na pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zobowiązanego oraz osób, które działają w jego imieniu
2. W formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z zakładem ubezpieczeń Signal Iduna oraz w ramach Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
2. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy Organizator wbrew obowiązkom i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. (12 3796000), e mail: (pt.sekretariat@umwm.pl) albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Organizatora turystyki obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.
3. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Ubezpieczyciela. Do żądania zapłaty należy dołączyć:
 - a) umowę o świadczenie usług turystycznych;
 - b) dowód wpłaty za imprezę turystyczną.

IX. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG - REKLAMACJE

1. Jeżeli w trakcie imprezy Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora, a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.
2. Klient może złożyć Organizatorowi pisemną reklamację w terminie 30 dni od zakończenia imprezy.
3. Reklamację są rozpatrywane nie później niż:
 - a) w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania imprezy – w terminie 30 dni od jej zakończenia,
 - b) w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.
4. W przypadku złożenia reklamacji po terminie, Organizator może uznać ją za bezskuteczną.
5. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator turystyki uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.
6. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nieważność któregokolwiek z postanowień niniejszych Warunków uczestnictwa nie narusza ważności pozostałych postanowień.
2. W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami uczestnictwa mają zastosowanie m.in. przepisy: ustawy o usługach turystycznych, kodeksu cywilnego, inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
4. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej umowy, w przypadku nieosiągnięcia porozumienia, rozstrzyga sąd właściwy dla miejsca zamieszkania pozwanego lub sąd miejsca wykonania umowy.