

Umowa o świadczenie usług turystycznych, potwierdzenie podróży



1. 1 Rezerwacja udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako **propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez CP imprezy turystycznej**. Klient może dokonać rezerwacji w **formie pisemnej (faksem, przy pomocy poczty elektronicznej lub poprzez użycie formularza rezerwacyjnego dostępnego w serwisie CP)**. W przypadku rezerwacji produktów z oferty „City” lub „Day Tours” Klient może dokonać rezerwacji także **ustnie lub telefonicznie**. W trakcie trwania imprezy turystycznej Klient może również dokonać rezerwacji na wszelkie produkty turystyczne CP w formie ustnej lub telefonicznie.

1. 2 Po dokonaniu rezerwacji Klient otrzymuje od CP potwierdzenie imprezy turystycznej, zawierające wszelkie istotne dane o zarezerwowanej imprezie (potwierdzenie imprezy turystycznej) oraz zawiera na piśmie umowę o świadczenie usług turystycznych.

1. 3 Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników.

2. Dokonanie zapłaty za imprezę

2.1 (A) Przy zawarciu umowy Klient dokonuje wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej. Zaliczka wynosi nie mniej niż 55 % (pięćdziesiąt pięć) ceny imprezy. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 40 dni przed rozpoczęciem imprezy, chyba że postanowienia między stronami stanowią inaczej.

2.1 (B) W przypadku rezerwacji produktów z oferty „City” lub „Day Tours” Klient dokonuje wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej w wysokości 40% (czterdzieści) ceny imprezy poprzez wygenerowane przez system rezerwacji polecenie zapłaty. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić najpóźniej w dniu realizacji imprezy. Klient może dokonać zapłaty również przelewem na rachunek bankowy CP, w kasie CP lub na ręce upoważnionego przedstawiciela CP.

2. 1 (C) Dla produktów umieszczonych w ofercie CP pod domeną [www. cracowplanet.com](http://www.cracowplanet.com) Klient może dokonać płatności drogą online poprzez witrynę internetową. W takim wypadku Klient dokonuje płatności 100% ceny imprezy. Z chwilą dokonania płatności system rezerwacji automatycznie generuje „voucher” uprawniający Klienta do udziału z zakupionej imprezie turystycznej. „Voucher” zawiera wszelkie informacje dotyczące produktu, a w szczególności, niepowtarzalny nr ID, dane osobowe Klienta, nazwę produktu, liczbę uczestników, termin imprezy, cenę oraz informacje o usługach zawartych w cenie produktu. Zakup drogą online jest równoznaczny z zawarciem umowy o świadczenie usług turystycznych.

2. 2 Zapłata za koszty rezygnacji dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki. Koszty innych usług świadczonych przez CP, na przykład pośrednictwo telefoniczne, zlecenie rezerwacji czy zapytania w imieniu Klienta nie są zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli zatem takie koszty powstaną, powinny one zostać wpłacone bezpośrednio w biurze CP wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej.

2. 3 Po dokonaniu pełnej zapłaty za imprezę turystyczną CP informuje Klienta przed wyjazdem o możliwości i sposobie odbioru dokumentów w terminie uzgodnionym przez strony. Przy rezerwacjach dokonanych w terminie 7 dni przed planowanym rozpoczęciem imprezy CP przekazuje Klientom informacje o czasie i miejscu odbioru dokumentów podróży.

2. 4 Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w punkcie **2.1(A)** terminie CP może odstąpić od wykonywania umowy. W takim przypadku CP obciąża Klienta kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w umowie oraz na zasadach określonych w punkcie 6.4 i 6.5 Warunków Imprez Turystycznych. Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w punkcie **2.1 (B)** CP **może odstąpić** od wykonywania umowy. W takim przypadku CP obciąża Klienta kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w umowie oraz na zasadach Ogólnych Warunków Imprez Turystycznych.

2. 5 Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów Organizatorowi, Cracow Planet Zebra sp. z o.o. zawarło, zgodnie z art. 10 Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 VIII 1997 roku (tekst jednolity z 2004 roku, nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami) Umowę Ubezpieczenia Gwarancja Ubezpieczeniowa Turystyczna z dnia 11 04 2008 z Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jasna 14/16a

3. Świadczenia, Ceny

3. 1 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o postanowienia zawarte w umowie lub w oparciu o treści zamieszczone na stronach serwisu www.cracowplanet.com oraz dołączonych przez CP cenników. Przed zawarciem umowy CP zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronach serwisu www.cracowplanet.com, o czym Klient zostanie poinformowany przed dokonaniem rezerwacji.

3. 2 Wszelkie informacje zawarte w reklamach, katalogach, folderach, broszurach czy innych materiałach informacyjnych lub reklamowych nie pochodzące od CP lub nie autoryzowane przez CP nie stanowią jakiegokolwiek części umowy o świadczenie usług turystycznych. Materiały te zawierają jedynie informacje pomocne Klientowi w sformułowaniu propozycji zawarcia umowy, o której mowa w punkcie. 1.1. Warunków Imprez Turystycznych.

3. 3 Ceny imprez turystycznych oraz innych świadczeń dodatkowych zamieszczone w dokumentach przekazywanych Klientom mogą być wyrażone w złotych polskich (PLN), w EUR (€) lub w dolarze amerykańskim (USD). Ceny odnoszą się do cen imprez turystycznych oraz innych świadczeń i opłat, stanowią tylko i wyłącznie dopuszczalną przepisami prawa klauzulę waloryzacyjną stosowaną przy ustalaniu cen w złotych polskich. Ostateczna cena oraz wartość opłat dodatkowych ustalana jest w złotych polskich przy zastosowaniu kursu EUR (€) lub dolara amerykańskiego (USD) do złotego (PLN), wskazanego Klientom w dniu zawierania umowy o świadczenie usług turystycznych, o ile data podpisania umowy jest taka sama jak data dokonania rezerwacji w systemie rezerwacyjnym. W przypadku gdy rezerwacja została dokonana w systemie rezerwacyjnym wcześniej, o ostatecznej cenie w złotych polskich decyduje data dokonania tej rezerwacji.

3. 4 CP w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

3. 5 Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 15.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 10.00 czasu lokalnego. Doba hotelowa zawsze kończy się śniadaniem. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z tego posiłku może być ograniczona w związku z rzeczywistą godziną powrotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Klient powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. Zasadę tę stosuje się także w przypadku gdy podróż powrotna rozpoczyna się później niż o godzinie 24.00 czasu lokalnego. W takim przypadku Klient powinien pozostawić swe bagaże w przeznaczonym do tego specjalnie miejscu.

4. Zmiany świadczeń i cen

4. 1 CP zastrzega sobie możliwość zmiany oferowanej i poświadczonej w dokumentach podróży ceny imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny CP każdorazowo zobowiązane będzie udokumentować wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

wzrostu kosztów transportu

wzrostu opłat urzędowych

wzrostu podatków lub opłat należnych za takie usługi

wzrostu kursów walut

Cena za usługę turystyczną wynika każdorazowo z cennika CP. O zmianie ceny CP niezwłocznie poinformuje Klientów. W okresie 20 (dwadzieścia) dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie z Klientem nie może być podwyższana.

4. 2 W przypadku zmiany przez Organizatora istotnych warunków umowy z Klientem, z przyczyn od niego niezależnych, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w tym w szczególności zmiany miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej, programu imprezy turystycznej, sposobu zapłaty, ceny imprezy turystycznej, Klient może zażądać, aby CP zaoferowało mu usługę turystyczną, o co najmniej równej wartości, bez konieczności ponoszenia przez Klienta dodatkowych kosztów z tego tytułu. Uprawnienie do odstąpienia od umowy oraz uprawnienie do zażądania przedstawienia nowej oferty, powinno zostać zrealizowane niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o podwyżce ceny, względnie zmianie świadczeń, nie później jednak, niż w terminie pięciu dni od takiego zawiadomienia.

4. 3 Dokonując istotnych zmian postanowień umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej jeszcze przed jej rozpoczęciem CP zobowiązane jest bezzwłocznie, to jest nie później niż w terminie pięciu dni od wprowadzenia takich zmian, informować Klienta o treści tych zmian. Po otrzymaniu takiej informacji Klient w ciągu kolejnych pięciu dni obowiązany jest pod rygorem nieważności, na piśmie, poinformować CP czy zgadza się na proponowaną zmianę umowy czy też na skutek dokonanych zmian odstępuje od zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Brak informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, traktowane jest przez CP jako akceptacja przez Klienta zmian dokonanych w treści umowy o świadczenie usług turystycznych. Skorzystanie przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od umowy w skutek nie zaakceptowania przez Niego dokonanych zmian w umowie o zorganizowanie usług turystycznych uprawnia, wedle wyboru, do złożenia oferty uczestnictwa w innej imprezie turystycznej organizowanej przez CP lub do żądania zwrotu wniesionych z tytułu zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych opłat.

5. Zniżki dla dzieci

5. 1 Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci określone są w ofercie CP. W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca umowę powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka i przedstawić na to odpowiedni dokument. CP ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, CP naliczy prawidłową cenę wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 20,00 EUR. Klient zobowiązany jest do zapłaty prawidłowej ceny. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.

6. Rezygnacja ze strony uczestnika, zmiana rezerwacji, osoby zastępcze

6. 1 Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klienci mają możliwość zrezygnowania z imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej, w miejscu, w którym została zawarta umowa. Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do biura Organizatora, w którym została zawarta umowa.

6. 2 Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od organizatora, CP zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów, w wysokości nie wyższej niż ustalona w umowie i w niniejszych Warunkach Imprez Turystycznych.

6. 3 Klient ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej lub/i w czasie podanym w dokumentach imprezy turystycznej.

6. 4 Jeżeli wydane zostały Klientowi bilety wstępu na wybrane imprezy turystyczne lub inne świadczenia na przykład: (teatr, musical itp.), w przypadku rezygnacji Klient uiszcza opłatę manipulacyjną w wysokości 95% ceny.

6. 5 Pod pojęciem „zmiany umowy” rozumie się zmianę organizatora turystyki, miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czasu trwania imprezy turystycznej, programu imprezy turystycznej, ceny imprezy turystycznej, sposobu zapłaty oraz innych postanowień umowy, wymienionych w art. 14 ust 2 Ustawy o usługach turystycznych. O ile z zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych wynika, iż w danej imprezie ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja chociażby jednego jej uczestnika z udziału w tej imprezie upoważnia CP do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie, dla pozostałych Klientów.

6. 6 Do chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z umowy. Osoba zastępująca powinna spełniać wszystkie wymogi konieczne do uczestnictwa w imprezie turystycznej. Klient zobowiązany jest do poinformowania CP o zmianie uczestnika na piśmie pod rygorem nieważności, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

6. 7 Wszelkie opłaty manipulacyjne, związane z rezygnacją i zmianą umowy jak również opłaty za indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagalne.

7. Podróż samolotem (informacja dodatkowa)

7. 1 Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy to organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta.

W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez organizatora. CP zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów. Wykaz przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach wspólnoty znajdują się na stronach Urzędu Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl

7. 2 Informacje na temat dopuszczalnej wagi bagażu każdego Klienta zawarte są w dokumentach podróży. Dzieci do lat 2 nie mają prawa do posiadania osobnego bagażu.

7. 3 Najpóźniej na trzy dni przed wylotem Klient obowiązany jest potwierdzić godzinę wylotu na lotnisku. Jeżeli Klient takiego potwierdzenia nie dokona, zaś CP z powodów od siebie niezależnych, nie będzie mogło przekazać Klientowi informacji o zmianie godziny wylotu pod wskazanym w umowie adresem i/lub numerem telefonu, organizator nie będzie ponosić wobec Klienta odpowiedzialności z tego tytułu.

7. 4 Klienci uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie godziny przed planowanym odlotem.

7. 5 Transport bagażu o charakterze specjalnym (wyposażenie sportowe, wózki inwalidzkie itp.) dozwolony jest, po uprzednim zgłoszeniu w danych liniach lotniczych, za dodatkową odpłatnością. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też obieranie opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt i ryzyko Klienta.

7. 6 Ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu, ponosi Klient. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego. Zaleca się przewóz przedmiotów wartościowych (pieniędzy, lekarstw, urządzeń elektronicznych itp.) tylko w bagażu podręcznym.

8. Opieka na miejscu, kierownictwo imprezy turystycznej

W czasie realizowanych imprez turystycznych organizowanych przez CP, opiekę nad Klientami przejmują pracownicy CP lub osoby/firmy upoważnione przez Organizatora.

9. Indywidualna impreza turystyczna

Klient może zlecić CP zorganizowanie indywidualnej imprezy turystycznej jeśli zorganizowanie takiej imprezy jest możliwe. Podstawą realizacji przedmiotowej imprezy jest umowa regulująca czas trwania indywidualnej imprezy turystycznej, jej program oraz uzgodniona cena wraz z warunkami płatności.

10. Ubezpieczenia podczas trwania imprezy turystycznej

10.1 Wszyscy Klienci CP objęci są podstawowym ubezpieczeniem w zakresie: zwrotu wpłat wniesionych przez Klienta w przypadku niewykonania zobowiązań umownych ze strony Organizatora imprezy turystycznej oraz kosztów powrotu klientów do kraju. W przypadku uczestniczenia w imprezach turystycznych oferowanych przez CP koszt tego ubezpieczenia zawarty jest zawsze w cenie imprezy turystycznej.

10.2 Suma gwarancyjna ubezpieczenia wynosi 4 500 EUR

10.3 Powyższy zakres ubezpieczenia stanowi wariant podstawowy, wynikający z treści Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podczas Podróży, stanowiących załącznik do umowy o udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej o numerze M 135961 zawartej w dniu 11 04 2008 roku ważnej do dnia 13 04 2009 z Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

11. CP rekomenduje wszystkim swoim Klientom zawarcie indywidualnego ubezpieczenia zdrowotnego oraz od następstw nieszczęśliwych wypadków, jak również dodatkowego ubezpieczenia, o szerszym zakresie, w tym wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

12. Rozwiązanie umowy przez organizatora imprezy turystycznej

12.1 CP ma prawo do rozwiązania umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej w terminie do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, poprzez złożenie Klientowi stosownego oświadczenia na piśmie, jeżeli:

a) wymagana lub określona w ofercie CP lub w potwierdzeniu imprezy turystycznej łączna liczba uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta.

b) nastąpiło zdarzenie noszące cechy siły wyższej. W przypadku rozwiązania umowy z tych przyczyn CP zobowiązuje się dokonać zwrotu wszelkich wpłaconych kwot, bez potrącania jakichkolwiek opłat manipulacyjnych.

12.2 CP może rozwiązać umowę o zorganizowanie imprezy turystycznej poprzez złożenie Klientowi stosownego oświadczenia na piśmie, jeżeli przeprowadzenie imprezy turystycznej zostaje uniemożliwione przez Klienta. Pod pojęciem „uniemożliwienia przez Klienta przeprowadzenia imprezy turystycznej” rozumiane jest postępowanie Klienta sprzeczne z porządkiem prawnym Rzeczypospolitej Polskiej, dobrymi obyczajami oraz zasadami współżycia społecznego. CP zachowuje wówczas prawo do żądania ceny za imprezę turystyczną.

12.3 W przypadku rozwiązania umowy z powodów leżących po stronie CP Klient może złożyć oświadczenie, iż oczekuje aby CP zaoferowało mu usługę turystyczną o co najmniej równej wartości. O ile CP dysponuje takimi ofertami, obowiązane jest takie żądanie spełnić, z zastrzeżeniem, iż nie będzie się to wiązać z koniecznością ponoszenia przez Klienta dodatkowych kosztów z tego tytułu. Klient winien złożyć propozycję wykonania przez CP powyższego uprawnienia niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o rozwiązaniu umowy. O ile Klient nie skorzysta ze swojego prawa do wzięcia udziału w innej imprezie turystycznej, otrzyma niezwłocznie zwrot kwoty zapłaconej za uczestnictwo w imprezie turystycznej, która

13. Nadzwyczajne okoliczności, siła wyższa

13. 1 Jeżeli przeprowadzenie imprezy turystycznej zostanie szczególnie utrudnione lub zagrożone ze względu na zdarzenie noszące cechy siły wyższej, (np. wojna, ogłoszenie klęski żywiołowej itp.) zarówno Klient jak i CP mają prawo do rozwiązania umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej.

13. 2 W przypadku, gdy zdarzenie w postaci siły wyższej nastąpiło przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, wówczas CP zobowiązane jest niezwłocznie zwrócić Klientom w całości zapłaconą przez nich kwotę, stanowiącą zapłatę za uczestnictwo w imprezie turystycznej.

14. 3 Jeżeli rozwiązanie umowy z powodu siły wyższej, nastąpi po rozpoczęciu imprezy turystycznej, CP obowiązane jest podjąć wszelkie niezbędne kroki zmierzające do zapewnienia powrotu uczestnikom imprezy turystycznej, o ile w umowie CP zobowiązane było do zapewnienia transportu powrotnego.

14. Odpowiedzialność

14.1 CP zobowiązuje się zrealizować umowę o świadczenie usług turystycznych z zachowaniem należytej staranności, przy jednoczesnym uwzględnieniu zawodowego i profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.

14. 2 CP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie zwalnia CP od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

14. 3 CP nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach oraz innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest CP.

14. 4 CP zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotnej ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

14. 5 CP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie niniejszej umowy na zasadach określonych w art. 11a ustawy o usługach turystycznych.

15. Obowiązek współdziałania

15. 1 Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym CP oraz wykonawcę usługi. O ile zawiadomienie przedstawiciela CP o okolicznościach utrudniających lub uniemożliwiających wykonanie umowy jest niemożliwe, powinno ono zostać niezwłocznie zgłoszone do kooperanta CP (przedsiębiorstwa zajmujące się przewozem, hotele) na podany adres kontaktowy.

15. 3 Oczekiwaniem CP jest to, iż Klienci będą współdziałać z organizatorem turystyki tak aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą umową. W związku z tym współdziałanie winno wyrażać się poprzez:

posiadanie ważnego przez cały czas trwania imprezy turystycznej oraz okres 6 miesięcy po jej zakończeniu paszportu lub (ważnego dokumentu tożsamości dla obywateli państw członkowskich UE) przy uwzględnieniu tego, iż w szczególnych wypadkach okres ten musi być nie krótszy niż 12 miesięcy

posiadanie ważnej wizy (jeśli jest wymagalna)

spełnianie innych podobnych wymogów upoważniających do pobytu w danym państwie na terytorium którego odbywać będzie się impreza turystyczna

posiadanie wydanych przez CP dokumentów podróży

15. 4 Klient odpowiada za spełnienie innych wymogów, w szczególności zdrowotnych, umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników.

16. Reklamacje i przedawnienie roszczeń

16. 1 Wszelkie roszczenia z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić na piśmie w przeciągu jednego miesiąca od chwili umownie przewidzianego zakończenia imprezy turystycznej organizatorowi imprezy turystycznej lub za pośrednictwem biura podróży, w którym zawarta została umowa o zorganizowanie imprezy turystycznej. Po upływie tego okresu Klient może tylko wtedy zgłosić roszczenia jeżeli bez własnej winy nie mógł dotrzymać tego terminu. Reklamacje Klientów rozpatrywane będą przez CP w terminach przewidzianych przez obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

16. 2 Przysługujące na podstawie tej umowy roszczenia ulegają przedawnieniu na zasadach ogólnych określonych przepisami polskiego Kodeksu Cywilnego. Bieg terminu przedawnienia ulega zawieszeniu od chwili skutecznego zgłoszenia roszczenia do dnia, w którym CP pisemnie odrzuci zgłoszone przez Klientów roszczenia.

17. Postanowienia paszportowe, wizowe, celne, dewizowe i ochrony zdrowia

17. 1 CP odpowiada za poinformowanie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju docelowym oraz ich ewentualnych zmianach. Bardziej szczegółowe informacje i porady udzielane są w siedzibie CP.

17. 2 Klient przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie wszelkich ważnych przepisów niezbędnych w celu przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony CP obciążany jest Klient.

17. 3 Informujemy iż w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (czyli paszport) lub mogą być wpisane do paszportów rodziców. Przekroczenie granicy przez dzieci wpisane tylko i wyłącznie do dowodu osobistego rodziców nie jest możliwe.

18. Negocjacje prowadzone z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość

18. 1 Postanowienia niniejszej części Ogólnych warunków umowy stosuje się w wypadku gdy zawarcie umowy poprzedzone jest negocjacjami z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość takich jak telefon, telefax, komunikator głosowy, poczta elektroniczna, intranet. Składając ofertę zakupu wycieczki z wykorzystaniem środków opisanych powyżej, Klient wyraża zgodę na prowadzenie negocjacji w ten sposób.

18. 2 W sposób opisany powyżej strony mogą prowadzić jedynie negocjacje.

18. 3 W wypadku złożenia przez Klienta oferty zawarcia umowy przez telefon Organizator przesyła do Klienta dokument Ogólnych Warunków Umowy o Świadczenie Usług Turystycznych z wyliczeniem ceny zakupu takiej usługi.

18. 4 Z chwilą złożenia przez Klienta oferty zawarcia umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość Organizator dokonuje wstępnej rezerwacji zgłoszenia. Rezerwacja wstępna wiąże Organizatora przez 48 godzin. Rezerwacja dokonana jest pod warunkiem spełnienia przez Klienta wymagań opisanych w treści niniejszego paragrafu, w szczególności pod warunkiem uiszczenia wpłaty. W wypadku niespełnienia przez Klienta warunków opisanych w niniejszym rozdziale nie dochodzi do zawarcia umowy i rezerwacja zostaje anulowana. Rezerwacji wstępnej Organizator dokonuje na własny koszt i ryzyko. W wypadku nie zawarcia umowy w terminie 48 godzin strony zrzekają się względem siebie wszelkich roszczeń.

18. 5 Klient prowadzący negocjacje z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, zobowiązany jest:

(a) opłacić wycieczkę, zgodnie z ceną podaną na potwierdzeniu imprezy. Wpłaty dokonuje się przelewem na konto. Potwierdzenie dokonania przelewu należy przesyłać faksem na podany przez CP numer. Potwierdzenie przesyła się w terminie 24 godzin od dnia przesłania dowodu rezerwacji przez CP

b) potwierdzić na piśmie przyjęcie Ogólnych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych. Potwierdzenia dokonuje się przez złożenie podpisu pod przesłanym dokumentem. Podpisany dokument należy przesyłać faksem łącznie z potwierdzeniem dokonania przelewu. Oryginał dokumentu z podpisem należy odesłać na podany przez CP adres najpóźniej w terminie 7 dni od dnia jego przekazania. W wypadku usług „last minute” podpisany dokument należy przekazać przedstawicielom Organizatora niezwłocznie po przybyciu.

18. 6 Umowa zostaje zawarta z chwilą zapłaty za wycieczkę, zgodnie z treścią punktu. 5 (a) niniejszego paragrafu. Wpłata za wycieczkę dokonywana jest na podstawie potwierdzenia imprezy/podróży. Dokonanie wpłaty oznacza przyjęcie Ogólnych Warunków Umowy zaproponowanych przez Organizatora.

18. 7 W wypadku braku potwierdzenia przyjęcia Ogólnych Warunków Umowy przez Klienta w sposób określony w punkcie 5 (b), niniejszego paragrafu Organizator może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia.

18. 8 Umowa zostaje wykonana w terminie określonym w potwierdzeniu podróży. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony wskazany w potwierdzeniu podróży jako dzień powrotu Klienta z wycieczki.

18. 9 Powyższe postanowienia nie naruszają postanowień Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

19. Postanowienia ogólne

19. 1. CP prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Cracow Planet-Zebra Sp. z o.o., z siedzibą w Krakowie przy ul. Łobzowskiej 40 i jest Organizatorem Turystyki zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 2004, Nr 223, poz. 2268 ze zm.).

19. 2 CP oświadcza, że posiada odpowiednie dokumenty uprawniające do organizowania imprez turystycznych na terytorium RP zgodnie z wymogami Ustawy o usługach turystycznych. Posiada również gwarancję ubezpieczeniową firmy Signal Iduna z dnia 11 04 2008 ważną do dnia 13 04 2009 tytułem:

(a) pokrycia kosztów powrotu Klienta do kraju w sytuacji gdy firma CP wbrew programowi imprezy nie zapewni tego powrotu oraz wpłat wniesionych przez Klientów w razie niewykonania przez firmę CP zobowiązań umownych, w przypadku, gdy impreza nie doszła do skutku.

(b) klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć:

- umowę o świadczenie usług turystycznych
- dowód wpłaty za imprezę turystyczną

19. 3 W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Tekst jednolity: Dz. U. 2004, Nr 223, poz. 2268 ze zm.), Kodeksu Cywilnego oraz innych właściwych aktów prawnych.

19. 4 Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych warunków. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

19. 5 Załączniki do niniejszej umowy:

- (a) program
- (b) voucher
- (c) umowa - zgłoszenie
- (d) potwierdzenie imprezy turystycznej

20. Oświadczam, iż wyrażam zgodę na umieszczenie danych osobowych w bazie danych oraz na ich przetwarzanie zgodnie z treścią ustawy z dn. 29.08.1997 o ochronie danych osobowych.

Data i podpis Klienta:

Cracow Planet-Zebra Sp. z o.o.

(Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki
i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa
Małopolskiego pod numerem Z/17/2006)
NIP: 677-001-16-98