

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez VOLARE.PL – obowiązujące od dnia 1 lipca 2018 r.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Organizatorem imprez turystycznych w rozumieniu USTAWY z dnia 24 listopada 2017 r. w imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361), zwaną dalej USTAWĄ, jest VOLARE zwane dalej Organizatorem.

1.2. Dane Organizatora: VOLARE.PL Pydych Spółka Jawna, z siedzibą: ul. Bronowicka 19/LU 13, 30-084 Kraków, KRS 000222394, NIP 6762282916, Regon:356897477, BANK PKO BP 70 1020 2892 0000 5802 0481 7666, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem Z/30/2005.

II. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się przez Klienta z ofertą umieszczoną na stronie internetowej Organizatora, Warunkami Uczestnictwa, Warunkami Ubezpieczenia, Standardowym Formularzem Informacyjnym i podpisaniu Umowy uczestnictwa w imprezie przez Klienta oraz Organizatora lub jego Agenta.

2.2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej. Zawarcie Umowy możliwe jest także poprzez złożenie przez Klienta oświadczenia o akceptacji warunków Umowy i wpłatę zaliczki zgodnie z warunkami wskazanymi w Umowie. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Organizator lub jego agent udostępnia Klientowi kopię Umowy na trwałym nośniku lub potwierdzenie jej zawarcia. Klient jest uprawniony do żądania kopii Umowy w wersji papierowej, jeżeli Umowa ta została zawarta w jednocześniej fizycznej obecności stron.

2.3. Stronami umowy są Organizator oraz Klient. Klientem jest osoba zgłaszająca udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Imprezą i podpisująca druk Zgłoszenia uczestnictwa w imprezie oraz inne osoby wpisane w zgłoszeniu przez osobę dokonującą rezerwacji. Zawarcie Umowy na rzecz osoby niepełnoletniej następuje przez jej prawnego opiekuna.

2.4. Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji. Bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty Imprezy za wszystkie wymienione osoby oraz poinformowanie tychże osób o wszystkich szczegółach Imprezy i warunkach uczestnictwa.

2.5. W przypadku rezerwacji na zapytanie (rezerwacja do potwierdzenia) Klient oczekuje potwierdzenia dostępności miejsc. W przypadku potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora Klient jest zobowiązany do wpłaty zgodnie z rozdziałem III niniejszych Warunków Uczestnictwa. W przypadku braku potwierdzenia rezerwacji na zapytanie, Organizator (Agent) niezwłocznie zwraca Klientowi wpłaconą zaliczkę.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1. W momencie podpisania umowy należy wpłacić zaliczkę w wysokości 30% ceny Imprezy. Dopłata do 100% powinna nastąpić najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient wpłaca od razu 100% ceny Imprezy. Wpłata może nastąpić u Agenta lub bezpośrednio na rachunek bankowy Organizatora z podaniem numeru rezerwacji.

IV. CENY IMPREZ I WARUNKI ICH ZMIAN

4.1. Ceny świadczeń dla Klienta są cenami umownymi i zawierają podatek od towarów i usług VAT.

4.2. Cena jest ustalana na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Wobec tego Organizator zastrzega sobie prawo podwyższenia oferowanych Klientowi cen, o ile ich wzrost spowodowany jest wzrostem kosztów ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania; 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; kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

4.3. Cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Informacja o zmianie ceny zostanie przekazana w formie pisemnej, e-mail do Klienta lub jego Agenta.

4.4. Organizator turystyki powiadamia podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

4.5. Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej przewiduje możliwość podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 4.2, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4.6. W przypadku obniżenia ceny organizator turystyki może odliczyć od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróżnego organizator turystyki przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

4.7. Wzrost ceny Imprezy powyżej 8% upoważnia Klienta do rezygnacji z Imprezy bez ponoszenia kosztów tej rezygnacji (z zastrzeżeniem zwrotu ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, które zwracane jest procentowo), pod warunkiem powiadomienia (pismo, e-mail) o tym fakcie Organizatora lub jego Agenta w terminie do 3 dni roboczych od daty otrzymania przez Klienta informacji o wzroście ceny.

4.8. Pełna cena imprezy może składać się z elementów płatnych w Polsce, jak również obowiązkowych opłat płatnych na miejscu (np. karta klubowa, sprząatanie końcowe, bilety wstępu, etc). Przed zawarciem umowy

niezbędne jest zapoznanie się z Klienta ze wszystkimi składnikami ceny, które znajdują się na umowie. 4.9. Kurs euro lub innej waluty przyjęty do kalkulacji Imprezy jest to średni kurs sprzedaży waluty Narodowego Banku Polskiego obowiązujący w dniu zawarcia umowy przez Klienta

V. WARUNKI ZMIAN ŚWIADCZEŃ I ODWOŁANIA IMPREZY

5.1. Organizator turystyki, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej, zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania o tym Klienta bezpośrednio lub za pośrednictwem Agenta, w formie pisemnej (e-mail). W takim wypadku Klient powinien niezwłocznie, ale nie później niż przed upływem 3 dni od dnia otrzymania od Organizatora stosownej informacji, powiadomić Organizatora lub jego Agenta o przyjęciu proponowanej zmiany, lub o przyjęciu Imprezy zastępczej albo odstąpić od Umowy za niezwłocznym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.

5.2. Organizator może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w wymaganym terminie.

5.3. Organizator turystyki zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy pod warunkiem, że zmiana jest nieznaczna, a także informuje o zmianie podróży w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku informacji (e-mail).

5.4. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy w przypadku braku wymaganego minimum uczestników (przy imprezach z dojazdem zorganizowanym minimum uczestników wynosi 35 osób), nie później jednak niż:

- na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, 5.5. Informacja o odwołaniu imprezy zostanie przekazana w formie pisemnej (e-mail lub fax.) Klientowi lub Agentowi.

VI. REZYGNACJA Z IMPREZY, ZMIANA UCZESTNIKA LUB REZERWACJI

6.1. Klient ma prawo do rezygnacji z Imprezy bez podania przyczyn, składając pisemne oświadczenie. Za datę rezygnacji z Imprezy przyjmuje się dzień wpływu stosownego dokumentu do Organizatora lub jego Agenta lub dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności określonych Umową, takich jak: a) uzupełnienie wpłaty do 100% ceny Imprezy, b) dostarczenie wymaganych dokumentów, c) potwierdzenie udziału w imprezie po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie warunków Umowy.

6.2. Podróżny może zostać zobowiązany do zapłacenia

odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz organizatora turystyki. Wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie podróżnego organizator turystyki uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.

6.3. Klient może bez zgody Organizatora 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 skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w terminie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty rzeczywiście poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

7.1. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, niezwiązanych z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo;
- 3) nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami pozostającymi poza kontrolą stron, których skutków nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich rozsądnych działań.

7.2. W przypadku zaistnienia takich okoliczności, które uniemożliwiają realizację umowy przez Organizatora, każda ze stron może rozwiązać Umowę.

7.3. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego uczestnika. Ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

VIII. REALIZACJA IMPREZY

8.1. Przed wyjazdem Organizator zobowiązany jest do poinformowania Klienta o przepisach paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju wyjazdu. Klient powinien zastosować się do tych przepisów.

8.2. W trakcie trwania imprezy Klient powinien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic objętych programem Imprezy. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Przy podróżach do krajów spoza Strefy

Schengen, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, winna posiadać ważny paszport.

8.3. W przypadku Imprez organizowanych na dojazd własny Klient otrzymuje Voucher, który jest zobowiązany przedstawić po przybyciu na miejsce Imprezy oraz pakiet ubezpieczeniowy, jeśli taki wykupiono. Voucher oraz pakiet ubezpieczeniowy zostanie wydany po wpłaceniu przez Klienta pełnej należności za Imprezę. Voucher może być przesłany w formie elektronicznej.

8.4. Połączenia antenowe realizowane są przy minimum 8 osobach chętnych na wyjazd z danego miasta. Warunek ten nie dotyczy głównego węzła komunikacyjnego – Katowic oraz Bielska – Białej. Na miejsce zbiórki należy przybyć co najmniej 30 minut przed odjazdem autokaru.

8.5. Miejsca w autokarze przydzielane są według kolejności zgłoszeń. Klienci na miejscu zbiórki informowani są przez pilota o miejscach w autokarze.

8.6. Dane pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora zostaną podane przed rozpoczęciem Imprezy.

8.7. W czasie trwania Imprezy Klient zobowiązany jest do stosowania się do wskazań pracownika bądź przedstawiciela Organizatora dotyczących realizacji programu i umożliwiających jego wykonanie. W przypadku rażącego niedostosowania się do zaleceń i wskazań pilota uniemożliwiających poprawną realizację Imprezy, pilot może w imieniu Organizatora rozwiązać umowę z Klientem w trybie natychmiastowym.

8.8. Organizator zobowiązany jest do realizacji Imprezy zgodnie z programem oraz określoną w Umowie jakością i standardem świadczeń.

8.9. Jeżeli zaistnieją niezgodności pomiędzy stanem faktycznym świadczonych usług a przedstawioną ofertą, Klient powinien niezwłocznie powiadomić o tym Organizatora lub osobę Go reprezentującą. W takim przypadku Organizator ma obowiązek dolożyć wszelkiej staranności w celu naprawienia wady. Klient nie może domagać się zwrotu części ceny Imprezy lub zerwania Umowy, jeżeli wada zostanie naprawiona w odpowiednim terminie.

8.10. Organizator jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia o takiej samej lub wyższej jakości.

IX. REKLAMACJE/ WADY WYKONANIA UMOWY

9.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy powinien niezwłocznie powiadomić o tym pilota/rezydenta oraz wykonawcę usługi, a gdy jest to niemożliwe bezpośrednio Organizatora, celem umożliwienia usunięcia przyczyn reklamacji na miejscu. Pilot/rezydent lub lokalny przedstawiciel organizatora nie są uprawnieni do uznania roszczeń Klienta.

9.2. Reklamację z tytułu dostrzeżonych wad lub usterek w wykonaniu umowy Klient może złożyć

w miejscu zawarcia umowy lub siedzibie Organizatora. Jeżeli reklamacja dotyczy wad lub usterek dostrzeżonych w trakcie trwania imprezy, powinna posiadać informację o terminie, formie i sposobie zgłoszenia tych usterek w trakcie trwania imprezy.

9.3. Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.

X. UBEZPIECZENIA

10.1. Zgodnie z USTAWĄ Organizator zawarł dla wszystkich uczestników Ubezpieczenie Podróży „Kontynenty” w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51

10.2. W zakres w/w ubezpieczenia wchodzi: ubezpieczenie od kosztów leczenia rozszerzone o ryzyko uprawiania amatorskich sportów w wysokości 20.000 euro (w tym koszty ratownictwa do 5000 euro), od następstw nieszczęśliwych wypadków-2000 euro oraz bagażu- 200 euro. Jest to wariant podstawowy i nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych. Dodatkowo pakiet zawiera ubezpieczenie OC SKI (OC 10.000 EURO, SS 700 EURO).

10.3. W cenie Imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy. Organizator zaleca wykupienie tego ubezpieczenia. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji należy wykupić w momencie podpisania umowy, nie później jednak niż do 24 godz. od zawarcia Umowy. Koszt tego ubezpieczenia wynosi 4 % wartości rezerwacji.

10.4. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., które znajdują się na www.volare.pl (link do OWU UNIQA) Klient przed wyjazdem na Imprezę zobowiązany jest zapoznać się z OWU UNIQA.

10.5. Organizator zawarł z w/w Towarzystwem Ubezpieczeniowym stosowne ubezpieczenie gwarancyjne na pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju oraz zwrotu wniesionych wpłat za imprezy turystyczne.

10.6. Dochodzenie przez Klienta roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio w Towarzystwie Ubezpieczeniowym.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH

11.1. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Warszawskiej z 1929r. ze zmianami. Reklamacje dotyczące zaginienia lub uszkodzonego w trakcie przelotu bagażu należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zaginięcia w ciągu 21 dni w przedstawicielstwie linii lotniczych.

XII. WARUNKI PRZELOTU / BAGAZ

12.1. Klientom przysługuje możliwość zabrania bagażu rejestrowanego i podręcznego o wartościach zgodnych z regulaminem danej o linii lotniczej.

12.2. W przypadku imprez lotniczych koszty zmian (terminu, uczestnika) oraz rezygnacji uzależnione są od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji organizator poinformuje o ewentualnych kosztach wynikających z tego tytułu.

12.3. Podane godziny wylotów mogą ulec zmianie. Organizator obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Klienta o fakcie zmiany godzin.

XIII. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

13.1. Od 25 maja 2018 r. obowiązuje rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwane dalej „RODO”.

Administratorem danych osobowych Użytkowników (Klientów) jest VOLARE.PL Pydych Spółka Jawna z siedzibą ul. Bronowicka 19/LU 13, 30-084 Kraków. Udostępnienie danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale niezbędne do świadczenia usług drogą elektroniczną. Administrator danych osobowych zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Użytkowników, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu. Zapewniamy, iż przetwarzamy tylko te dane osobowe, które przekazali nam Państwo na mocy umowy w chwili rezerwacji naszych usług, lub na przetwarzanie których wyrazili Państwo zgodę.

13.2. Dane udostępniamy podmiotom posiadającym stosowne upoważnienia w przepisach obowiązującego prawa.

13.3. Dane osobowe Klientów mogą być udostępniane przez Volare Travel następującym kategoriom odbiorców: Podmiotom przewidzianym w ustawie o usługach turystycznych oraz podmiotom uprawnionym do tego na mocy innych przepisów prawa, m.in. agentom, przewoźnikom, hotelarzom, restauratorom, rezydentom, ubezpieczycielom, rezydentom pilotom, firmom transportowym, innym biurami podróży w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z wykonywaniem umowy o świadczenie usług turystycznych, sądom i prokuratorom oraz innym organom władzy publicznej w związku z toczącymi się postępowaniami.

13.4. Państwa dane przetwarzamy przez czas niezbędny do osiągnięcia celu, w związku z którym je pozyskiwaliśmy, a gdy zostanie on osiągnięty Państwa dane zostaną usunięte lub zanonimizowane. Wyjątkiem będą sytuacje, gdy musimy przechowywać Państwa dane z powodu obowiązków wynikających z odrębnych przepisów prawa.

13.5. W związku z faktem, iż przetwarzamy Państwa dane osobowe, mają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.

13.6. W przypadku, gdy Państwo uznacie, że Państwa dane osobowe przetwarzane są w sposób niezgodny z zapisami RODO lub innymi przepisami normującymi ochronę danych osobowych, możecie Państwo wnieść skargę do organu nadzorczego odpowiadającego za ochronę danych osobowych. Jeżeli mają Państwo dodatkowe pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych, a także przysługujących uprawnień, informujemy, że można się skontaktować z nami, wysyłając korespondencję na adres: VOLARE.PL Pydych Spółka Jawna, Bronowicka 19/LU 13, 30-084 Kraków lub na adres mailowy: rodo@volare.pl

XIV POSTANOWIENIA KOŃCOWE

14.1. W sprawach nieregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361), 14.2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy Sąd.

Data i podpis osoby zawierającej Umowę
.....