

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W WYCIEZKACH i IMPREZACH TURYSTYCZNYCH MOBILE TOUR

ZASADY OGÓLNE

Internetowe / Mobilne Biuro Turystyczne - **Mobile Tour Emilia Penkala NIP 6482635934 REGON 388558827** z siedzibą przy ul. Przelotowa 1/9 41-800 Zabrze (adres korespondencyjny), zwane dalej „Biurem Podróży”, dokłada wszelkich starań, aby zapewnić Klientom jak najwyższą jakość wykonywanych usług oraz odpowiednie warunki wypoczynku i zwiedzania w imprezach turystycznych.

Niniejsze Warunki Uczestnictwa wydane w oparciu o art. 384 § 1 k.c. oraz ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych określają prawa i obowiązki Klientów i biura podróży.

Organizatorem imprez turystycznych jest biuro podróży.

OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI

Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Za szkody wyrządzone na: mieniu, rzeczach, osobach uczestnik odpowiada osobiście. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas wyjazdu przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

ZAWARCIE UMOWY

Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych następuje po dokładnym zapoznaniu się uczestnika z programem/planem wycieczki, ogólnymi warunkami uczestnictwa (OWU) oraz podpisaniu zgłoszenia-umowy o świadczenie usług turystycznych.

PLATNOŚĆ I SKŁADNIKI CENOWE+ DODATKOWE UBEZPIECZENIA + UBEZPIECZENIE OD KOSZTÓW REZYGNACJI

Uczestnik zobowiązany jest do wniesienia opłaty za wycieczkę w momencie podpisania zgłoszenia-umowy zgodnie z Ustawą Turystyczną w wysokości 100% ogólnej kwoty jeżeli do wycieczki jest mniej niż 30 dni lub 30% wartości ceny, jeżeli do wycieczki jest więcej niż 30 dni – tzw. zadatek, na rzecz zaliczek dotyczących usług turystycznych przy rezerwacji miejsc. Zadatek jest bezwrotny. Podpisana umowa zobowiązuje do zapłaty. Wpłaty dokonuje się przelewem na konto Organizatora podane w umowie lub w inny sposób, podany w programie Imprezy (gotówka lub płatność blikiem na telefon po wcześniejszym umówieniu się w biurze stacjonarnym w Zabrzu przy ul. Wolności 219). Płatność za Imprezę należy dokonać najpóźniej do terminu wpłaty, podanej w programie Imprezy/umowie. Przy braku wpłaty, Organizator może skreślić Uczestnika Imprezy, a w jego miejsce wpisać inną osobę oczekującą na liście rezerwowej. W ramach ceny jednodniowych wycieczek biuro gwarantuje: transport autokarem/busem klasy turystycznej, opiekę Pilota i Przewodnika lub Przdowdnika w języku polskim; na wycieczkach zagranicznych: ubezpieczenie od kosztów leczenia za granicą i NNW oraz bilety wstępu do zwiedzanych obiektów-zgodnie z zawartym programem- który jest załącznikiem do umowy. Biuro ubezpiecza uczestników wycieczek w T.U. EUROPA z siedzibą: 53-413 Wrocław ul. Gwiaździsta 62. Umowa i warunki ogólne ubezpieczenia są do wglądu na prośbę Klienta.

W cenie usługi NIE jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub przerwania podróży przez Klienta oraz od chorób przewlekłych.

Klient może dodatkowo i za dodatkową dopłatą ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z imprezy lub od skutków chorób przewlekłych! Program, cenę, czas trwania wycieczki oraz ceny biletów wstępu podano w ofercie biura – podpisanie umowy jest jednoznaczne z akceptacją oferty i OWU.

REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Uczestnik może zrezygnować z udziału w wycieczce, jeżeli do 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej na swoje miejsce zgłosi innego uczestnika. Tym samym do 48 godzin przed wycieczką Klient powiadomi organizatora na piśmie o przeniesieniu praw uczestniczenia w wycieczce na inną osobę lub osoby spełniające warunki udziału w imprezie. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki, jeżeli nie zostanie sprzedanych, co najmniej 18 miejsc. O odwołaniu wycieczki Klient będzie poinformowany przed dokonaniem wpłaty – pisemnie poprzez SMS-a/ maila lub telefonicznie w terminie nie krótszym niż 24 godziny przed imprezą. Jednocześnie w pierwszej kolejności zostanie zaproponowana Klientowi alternatywna wycieczka w tym samym terminie lub przeniesienie terminu wycieczki. Brak akceptacji przez Klienta, innego terminu powoduje niezwłoczną wypłatę wpłaconej kwoty (jeśli kwota została już wpłacona).

Każdy z uczestników wyjeżdżających poza Unię Europejską musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy także dzieci. Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym biuro podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych.

CENA IMPREZY, PASZPORT I WIZY

Wszystkie ceny są cenami umownymi. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą, stanowiącą integralną część zawartej z Klientem umowy. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy.

ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

1. Z powodu okoliczności leżących po stronie BIURA PODRÓŻY

O wszystkich istotnych zmianach warunków umowy i wynikających z ich wprowadzenia biuro podróży ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu informacji w tym zakresie poinformować biuro podróży pisemnie (bezpośrednio lub poprzez kontakt mailowy/smsowy) czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. 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. Jeżeli Klient nie wyrazi zgody, otrzyma wtedy pismo anulacyjne, które należy wypełnić, tak by otrzymać przelewem zwrot wpłaconej kwoty bez prawa do dodatkowych roszczeń/odszkodowania z tytułu zmian. Przelew zwrotny zostanie wykonany w terminie od 2 do 14 dni od otrzymania przez biuro, pisma/ informacji od Klienta.

2. Z powodu okoliczności leżących po stronie KLIENTA

Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia wraz z czytelnym podpisem pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć bezpośrednio doradcy z którym zawarta została umowa na wyjazd lub online – drogą poczty elektronicznej e-mail kontakt@mobiletour.pl. Rezygnacja z imprezy jednodniowej po terminie wpłaty pierwszej raty, całości jest możliwa tylko, gdy Uczestnik znajdzie na swoje miejsce inną osobę. W przeciwnym wypadku nie ma możliwości otrzymania wpłaconej kwoty. Jest to spowodowane przede wszystkim zobowiązaniami Organizatora wobec innych podmiotów (zadatki rezerwacyjne ustalane z kontrahentami na podstawie podanej liczby uczestników). W przypadku Imprezy wielodniowej po wpłacie pierwszej raty (zadatku) uczestnik może zrezygnować, tracąc wpłacony zadatek, jednak nie pokrywając kosztów 2giej raty (w przypadku gdy do imprezy jest nie mniej niż 21 dni). Przy rezygnacji Uczestnika z Imprezy, w której jest przewidziany zakup usługi, w której jest konieczność podania danych Uczestnika Imprezy(imienia, nazwiska itd.), organizator zastrzega sobie, iż po mimo znalezienia innej osoby na miejsce Uczestnika, Organizator może potrącić dodatkowe koszty, związane ze zmianą danych dla danej usługi (np. zmiana imienia na bilecie lotniczym, bilecie autokarowym, bilecie imiennym czy ubezpieczeniu).

Jeżeli Klient nie stawi się na miejsce zbiórki – na własny koszt pokonuje drogę powrotną.

AUDIO-TOUR GUIDE i GO PASS

Uczestnik, któremu podczas imprezy turystycznej zostanie powierzone urządzenie systemu Audio-Tour Guide jest zobowiązany do jego zwrotu po zakończeniu zwiedzania. W przypadku nie zwrócenia urządzenia jest on zobowiązany do zapłaty za urządzenie Audio-Tour Guide 250 złotych brutto. Uczestnik, któremu podczas imprezy turystycznej zostanie wręczona karta GO PASS, zobowiązany jest do jej zwrotu, po zakończeniu usługi, najpóźniej w dniu wycieczki, w drodze powrotnej w autokarze. W przypadku nie zwrócenia karty jest on zobowiązany do zapłaty, ceny wyrobienie kolejnej karty – zostanie wystawiony rachunek.

UBEZPIECZENIE

Zakres ubezpieczenia turystycznego wliczonego w cenę wycieczki dostępny jest do wglądu na prośbę Klienta/uczestnika wycieczki. Organizator oświadcza, że każdy Uczestnik Imprezy jest ubezpieczony podczas Imprezy od NNW Przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa. Ubezpieczenie od Kosztów Rezygnacji oraz od Chorób Przewlekłych można wykupić dodatkowo w biurze.

REKLAMACJE

W przypadku zastrzeżeń odnośnie niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Pilota/ przedstawiciela biura podróży, celem polubownego rozwiązania niedogodności wynikających z niedopatrzeń i i umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Jeżeli mimo zgłoszeń sytuacja nie zostanie rozwiązana- należy złożyć reklamację w formie pisemnej wraz z podpisem oraz uzasadnieniem- w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej. Klient może złożyć jednocześnie propozycję zaspokojenia swoich roszczeń. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji .Biuro podróży ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do ceny równej wpłaconej przez Klienta wartości imprezy turystycznej. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności. Nie uwzględnia się reklamacji, związanych z niewykonaniem przez organizatora planu wycieczki, w przypadku przesunięć czasowych związanych z sytuacjami losowymi takimi jak złe warunki pogodowe, zdarzenia losowe w drodze np. „korki” drogowe, awarie, problemy ze zdrowiem, któregośkolwiek z uczestników, zagrażające życiu, itp. zmianą kolejności programu. Wszystkie reklamacje (z dokładnym oznaczeniem imprezy, której dotyczą, o ile to możliwe wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej wraz z czytelnym podpisem listem poleconym lub online na adres email.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

Organizator ma obowiązek wypełnić program imprezy zgodnie z wytycznymi.

W przypadku wystąpienia sił wyższych uniemożliwiających kontynuowanie wycieczki lub zdarzenia zagrażającego zdrowiu lub życiu uczestników wycieczki, organizator zastrzega sobie prawo do korekty trasy i programu wycieczki, lub jej odwołania.

Organizator nie podnosi odpowiedzialności za ograniczenia w zrealizowaniu programu z powodu wystąpienia zdarzeń i sytuacji losowych na które nie ma wpływu. Do sytuacji takich należą m.in.: nagle załamanie pogody, awarie mechaniczne, „korki” drogowe, nagle sytuacje zagrażające zdrowiu lub życiu, któregośkolwiek z uczestników wycieczki itp. z tego tytułu nie należą się klientowi roszczenia z tytułu odszkodowań i reklamacji.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKÓW

Podczas wycieczek górskich Opiekun Imprezy (Przewodnik, Przodownik, Pilot) ze względów bezpieczeństwa może odmówić zabrania Uczestnika na określoną trasę wycieczki, jeżeli Uczestnik nie jest do niej odpowiednio przygotowany (np. brak kondycji fizycznej uniemożliwiającej lub znacznie utrudniającej przejście, brak odpowiedniego obuwia lub innego sprzętu). Wyjście takiego uczestnika, pomimo odmowy zabrania go przez kierownika Imprezy odbywa się na wyłączną odpowiedzialność i ryzyko tego Uczestnika. Uczestnik Imprezy przed wyjazdem jest bezwzględnie zobowiązany do zgłoszenia Organizatorowi wszelkich problemów zdrowotnych, przede wszystkim chorób przewlekłych (choroby serca, cukrzyca, padaczka itp.), które mogą zaistnieć podczas Imprezy. Jednocześnie Uczestnik zawierając umowę deklaruje, że jego stan zdrowia umożliwia bezpieczne uczestnictwo w Imprezie.

Uczestnicy umowy zobowiązani są do przestrzegania zasad epidemiologicznych, w postaci posiadania maseczek i używania ich w miejscach publicznych zgodnie z wytycznymi.

Podczas wyjazdów zagranicznych, Uczestnik Imprezy zobowiązuje się do posiadania (przy sobie) podczas wyjazdu paszportu ważnego co najmniej 6 miesięcy od daty zakończenia Imprezy lub – jeżeli paszport nie jest wymagany – ważny dowód osobisty.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH RODO

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UEL 119 z 04.05.2016) informuję, iż:

administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Biuro Podróży Mobile Tour. Emilia Penkala

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu zawarcia umowy ubezpieczenia NNW z towarzystwem ubezpieczeniowym na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 25 maj 2018 r. oraz w celu zawarcia umowy wycieczki z biurem podróży.

Osoba podpisująca umowę wyraża zgodę na przetwarzanie podanych danych osobowych w celach niezbędnych do wykonania usługi oraz zobowiązana jest poinformować wszystkich pozostałych uczestników z umowy o tym fakcie. W przypadku braku zgody, któregośkolwiek z uczestników umowy – wymagane jest podanie odmowy na piśmie, co jednoznacznie jest ze skreśleniem z listy uczestników imprezy turystycznej. Dane osobowe są gromadzone i przetwarzane przez Organizatora wyłącznie w celu realizacji umowy. Uczestnik wyraża zgodę na używanie i rozpowszechnianie wizerunku, który został zapisany (fotografie, filmy itp.) podczas Imprezy, dla celów informacyjno- promocyjnych Organizatora (np. na stronach internetowych, social media). Uczestnik jest informowany o tym, że będzie robiona fotografia w i może odmówić uczestnictwa w zdjęciach pozowanych- grupowych. Organizator zapewnia Klientom realizację uprawnień wynikających z ustawy RODO (m.in. umożliwi wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie). Klient ma prawo wniesienia żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych. Usunięcie danych osobowych skutkuje brakiem możliwości wykonania usługi. Dane są przesyłane jedynie do niezbędnych podmiotów (ubezpieczyciel, linie lotnicze, współorganizator Imprezy, hotel,imienne bilety wstępów).

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 24 listopad 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Ewentualne spory będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo sąd.

ZAPOZNAŁAM / ZAPOZNAŁEM SIĘ Z OGÓLNYMI WARUNKAMI UCZESTNICTWA ORAZ OŚWIADCZAM, ŻE POZOSTALI UCZESTNICY Z UMOWY W KTÓREJ JESTEM ZAMAWIAJĄCYM, RÓWNIEŻ ZOSTALI ZAPOZNANI Z OWU ORAZ AKCEPTUJĄ ICH TREŚĆ.

DATA I CZYTELNY PODPIS

.....

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ PODPISYWANYCH ONLINE

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE)2015/2302. W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

Przedsiębiorstwo Mobile Tour Emilia Penkala będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo Mobile Tour Emilia Penkala posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo Mobile Tour Emilia Penkala stało się niewypłacalne.

Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

Korzystając z hiperłącza, podróżny otrzyma następujące informacje:

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie: w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawa do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem podróży mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty m rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju.

Biuro Podróży Mobile Tour Emilia Penkala wykupiło w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A [podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław, bok@tueuropa.pl lub dzwoniąc pod numer 0801 500 300 lub (71) 36 92 887), jeżeli z powodu niewypłacalności Mobile Tour Emilia Penkala dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 EUR-Lex - 32015L2302 - EN - EUR-Lex (europa.eu) przetransponowana do prawa krajowego. [EUR-Lex - 32015L2302 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

DATA I CZYTELNY PODPIS

.....