

# WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach turystycznych organizowanych przez SKARPA TRAVEL

## I. PISEMNE POTWIERDZENIE POSIADANIA UMOWY GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ NA RZECZ KLIENTA.

Stosownie do postanowień art.14 ust. 4 umowy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2016r., poz. 187 z późn.zm.) SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Dietla 50, 31-039 Kraków, działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/25/2005 potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie: - **pokrycia kosztów powrotu z imprezy turystycznej** do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, obejmujących w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym także koszty poniesione przez Klientów, w wypadku gdy organizator turystyki, wbrew obowiązki, nie zapewnia tego powrotu, - **pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną**, w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana - **pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną** odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki oraz osób, które działają w ich imieniu w formie umowy ubezpieczenia na rzecz klientów nr M 208820 wystawionej przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Przykopywa 31, 01-208 Warszawa. 1. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 01.01.2018 do dnia 31.12.2018 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie, jeżeli informacje o wystąpieniu zdarzenia objętego gwarancją zostaną przekazane Gwarantowi w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji. Suma gwarancji wynosi 471000 PLN. 2. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków). 3. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki wbrew obowiązki nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. 12/3796029 lub 028, e-mail: [uslugituristiczne@malopolska.mw.gov.pl](mailto:uslugituristiczne@malopolska.mw.gov.pl) albo z najbliższą placówką konsularną. 4. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprez turystycznych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć: kopię umowy o świadczenie usług turystycznych, kopię dowodu wpłaty za imprezę turystyczną, oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości, oświadczenie zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata z gwarancji, albo wskazanie innego sposobu wpłaty z gwarancji. 5. W przypadku gdy gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz klientów okaże się niewystarczającą na pokrycie kosztów powrotu klientów do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu albo zwrotu wpłat lub części wpłat wniesionych za imprezę turystyczną, Marszałek Województwa lub wskazana przez niego jednostka występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego z siedzibą w Warszawie ul. Płocka 9/11 o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

## II. ZAWARCIE UMOWY.

Zgłoszenie udziału w imprezie następuje poprzez podpisanie Umowy Zgłoszenia w imieniu własnym i pozostałych uczestników, na podstawie oferty z katalogu lub oferty specjalnej oraz w momencie wpłacenia zaliczki w wysokości 30% ogólnej ceny imprezy (kwota w zł i kwota w EUR). Podpisanie Umowy jest wiążące dla obu stron umowy o świadczenie usług turystycznych. 1. Podpisanie Umowy o świadczenie usług turystycznych jest jednoznaczne z oświadczeniem o zapoznaniu się i zaakceptowaniu informacji dotyczących imprezy turystycznej oraz niniejszych warunków uczestnictwa i ich akceptacją. 2. Organizator przed zawarciem umowy udzielił Uczestnikowi (w zakresie określonym ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych) informacji o przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie co uczestnik potwierdza podpisując umowę. 3. Zawierając Umowę, Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia pozwala mu na wzięcie udziału w imprezie turystycznej będącej przedmiotem umowy. 4. Wszystkie dane osobowe, których Klient udzielił SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. podlegają ochronie zgodnie z obowiązującym prawem. 5. W wyjątkowych przypadkach, SKARPA TRAVEL zastrzega sobie prawo nie zawarcia umowy z Klientem. 6. Integralną częścią umowy jest oferta katalogowa imprezy.

## III. PŁATNOŚCI

1. Całość należności za imprezę w zł, określoną w umowie winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Organizator zastrzega sobie prawo niedopuszczenia Uczestnika do wyjazdu w przypadku braku wpłaty należności za imprezę przed terminem jej rozpoczęcia. 2. W przypadku wpłaty kwoty EUR w Polsce, jej równowartość w zł (przeliczona po kursie NBP tabela C pieniądź-sprzedaż) winna być uregulowana przez Klienta do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. 3. Kwota w EUR podana w Umowie jest kwotą gwarantowaną, którą Klient zobowiązany jest zapłacić w miejscu zakwaterowania w dniu przyjazdu. Brak zapłaty w tym terminie uprawnia osobę, która świadczy usługi (hotelarz itp.) do odmowy ich wykonania.

## IV. ZMIANY CEN I USŁUG TURYSTYCZNYCH

1. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo podwyższenia ceny ustalonej w umowie, w przypadku udokumentowania wpływu: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, wzrostu kursu walut - na podwyższenie ceny imprezy, przy czym cena podwyższona w w/w sposób nie może być już podwyższona w okresie 20 dni przed datą wyjazdu. 2. Organizator lub Agent, który sprzedaje imprezę, zobowiązany jest do powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie istotnych warunków umowy (termin, program, standard), niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę, Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy. Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków umowy. 3. W przypadku ofert specjalnych i zakupionych w ostatniej chwili (zwłaszcza w pełni sezonu) Organizator zastrzega sobie prawo w wyjątkowych sytuacjach do zmiany miejsca zakwaterowania z zachowaniem tej samej kategorii zakwaterowania. Uczestnik przyjmuje proponowaną zmianę umowy lub odstępuje od umowy bez ponoszenia żadnych kosztów. 4. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odwołania imprezy: z przyczyn od siebie niezależnych, takich jak np. decyzje władz państwowych, w wyniku działania sił wyższych (szczególnych zagrożeń życia i zdrowia), klęsk żywiołowych, strajków, blokad dróg, granic, wojny itp., nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy (25 osób) nie później jak 14-dni przed terminem rozpoczęcia imprezy. W tym przypadku, Klient ma prawo uczestniczyć w imprezie zastępczej (jeżeli taka jest), Uczestnik przyjmuje proponowaną zmianę umowy (z uwzględnieniem odpowiedniej różnicy w cenie) lub odstępuje od umowy bez ponoszenia żadnych kosztów. 5. W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie zwracana.

## V. Odstąpienie Klienta od umowy lub przeniesienie uprawnień na inną osobę

1. Gdy Klient odstępuje od umowy przed rozpoczęciem imprezy z przyczyn innych niż określone w dziale IV zobowiązany jest do niezwłocznego, pisemnego zawiadomienia SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. lub jej agenta. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. zobowiązuje się

zwrócić Klientowi poniesione wpłaty na imprezę pomniejszone jednak o koszty już poniesione na organizację tej imprezy, w tym koszty manipulacyjne.

2. Za odstąpienie Klienta od imprezy, o którym mowa wyżej w ust. 1, uznaje się także nie stawienie się Jego lub pozostałych uczestników na miejscu rozpoczęcia imprezy określonym w otrzymanym dokumencie bądź nieposiadanie przez te osoby dokumentów, których brak uniemożliwia ich udział w imprezie np. paszport, wiza itp. 3. W przypadku rezygnacji klienta z wyjazdu, SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. potrąca: a) rezygnacja do 31 dnia przed rozpoczęciem imprezy-potrąca koszty manipulacyjne w wysokości 50 zł od każdego rezygnującego, b) rezygnacja między 30 a 14 dniem-potrąca 50% ceny imprezy (kwota w zł i kwota w dewizach: razem ok.), c) rezygnacja od 13 dni przed imprezą potrąca rezygnującemu (koszty i straty Organizatora) od ceny imprezy (kwota w zł i kwota w dewizach: razem ok.), d) jeśli jednak uda się sprzedać zwolnione miejsce na daną imprezę w cenie jaką płacił rezygnujący, pobierana jest jedynie opłata 50 zł od każdego rezygnującego uczestnika. Jeśli miejsce zostanie sprzedane w ofercie „last minute” potrącona zostanie dodatkowo różnica pomiędzy ceną jaką płacił rezygnujący a ceną jaką płaci jego następca. 4. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. nie pobiera opłat za zmianę uczestnika.

## VI. REKLAMACJE

1. Wszystkie zastrzeżenia do wadliwego wykonywania umowy Klient winien niezwłocznie zgłosić wykonawcy danej usługi np. przewoźnikowi, hotelarzowi lub przedstawicielowi biura w celu ich usunięcia aby impreza przebiegała bez usterek. Po zakończeniu imprezy Organizator nie ma już możliwości, aby ewentualne niedociągnięcia naprawić. 2. Jeżeli Skarżący nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia reklamacji w czasie pobytu, to może złożyć reklamację, na piśmie bezpośrednio do Organizatora lub przez jego przedstawiciela w terminie 30 dni od dnia zakończenia danej imprezy. 3. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji zobowiązuje się powiadomić Klienta o zajętej stanowisku.

## VII. SPRAWY ORGANIZACYJNE

1. Organizowane na miejscu wycieczki fakultatywne wymagają zebrania minimalnej liczby uczestników. Przy zakupie wycieczek jedno lub kilkudniowych SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. nie dokonuje zwrotów za nie wykorzystane posiłki i noclegi w hotelu, apartamentach itp. 2. Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania regulaminów i innych przepisów obowiązujących w miejscach pobytu oraz polskich i zagranicznych przepisów celno-dewizowych. 3. Uczestnik ma prawo zabrania 1 szt. bagażu do 20 kg do luku bagażowego oraz 5 kg bagażu podręcznego do środka autokaru. 4. W przypadku dojazdu własnego Klient otrzymuje voucher wraz z certyfikatem ubezpieczenia zdrowotnego, natomiast w przypadku imprez autokarowych certyfikat ubezpieczenia rozda je obsługa autokaru.

## VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, STRATY, SZKODY

1. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe dla Uczestnika z faktu nie zgłoszenia się w terminie na miejsce zbiórki, bądź zatrzymania przez krajowe czy obce służby graniczne, celne, policyjne lub inne władze. W powyższych przypadkach SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. nie zwraca Uczestnikowi dokonanej przez niego wpłaty. 2. Osoby legitymujące się obcym paszportem, załatwiają ewentualne wizy we własnym zakresie. 3. W czasie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest do stosowania się do wskazań pracownika SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. dotyczących realizacji programu i umożliwiających realizację oferty. 4. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. nie zwraca świadczeń, których Uczestnik nie wykorzystał w czasie trwania imprezy, z winy leżącej po jego stronie. 5. Uczestnik odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone w trakcie trwania imprezy, zarówno przez siebie, jak i pozostałe osoby niepełnoletnie pozostające pod jego opieką i zobowiązany jest pokryć szkodę na miejscu jej powstania. 6. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: a/ działaniem lub zaniechaniem Klienta, b/ działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, c/ siłą wyższą. Wyłączenie odpowiedzialności za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych wyżej, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi. 7. SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. nie bierze na siebie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, które były oferowane Uczestnikom na miejscu, poza programem imprezy a organizowane przez inne podmioty. Reklamacje dotyczące tych usług Uczestnicy składają na miejscu ich wykupienia.

## IX. UBEZPIECZENIA UCZESTNIKÓW

1. Na mocy zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. umowy generalnej ubezpieczenia nr 202361 z dnia 29.10.2013 każdy uczestnik imprezy turystycznej SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże oraz może zostać objęty ubezpieczeniem Kosztów Imprezy Turystycznej. Szczegóły na stronie: [https://www.signal-iduna.pl/signaliduna/pobierz/owu\\_bp41.pdf](https://www.signal-iduna.pl/signaliduna/pobierz/owu_bp41.pdf) 2. Pakiety ubezpieczeniowe SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. obejmują: zakres standard z rozszerzeniem o ryzyko następstw chorób przewlekłych i nowotworowych: KL koszty leczenia 12.000 EUR (w tym koszty ratownictwa 6000 EUR), NNW od następstw nieszczęśliwych wypadków: NWI trwałe uszkodzek na zdrowiu 15000 PLN, NWS śmierć 15000 PLN, bagaż 800 PLN. Wariant zimowy jest rozszerzony o sporty zimowe. 3. Uczestnik podpisując umowę oświadcza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia SIGNAL IDUNAL BEZPIECZNE PODRÓŻE, zatwierdzone uchwałą Nr 71/Z/2015 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 15.12.2015. 4. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia zgodnie z pkt.2. np. od uprawiania sportów ekstremalnych wysokiego ryzyka, wyczynowych i innych.

5. W przypadku zachorowania za granicą klient musi każdorazowo jak najszybciej zgłosić zdarzenie do: CAŁODOBOWA CENTRALA ALARMOWA: Inter Partner Assistance Polska, ul. Chłodna 51,00-867 Warszawa, tel: +48228645526, fax: +48225759575, sms +48661000888. 6. Osoba ubezpieczona zwalnia lekarzy prowadzących leczenie ubezpieczonego z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia ubezpieczycielowi. 7. Zachęcamy do zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (RG), które musi być zawarte do 5 dni od momentu podpisania umowy. Koszt polisy przeliczony na jedną osobę wg oferty Towarzystwa Ubezpieczeniowego SIGNAL IDUNA Polska S.A. w tym przypadku całość należności musi być wpłacona w Polsce, (przeliczona po kursie NBP tabela C pieniądź-sprzedaż) w dniu wykupienia ubezpieczenia. Szczegółowe warunki ubezpieczenia są dostępne na: [http://www.signal-iduna.pl/pobierz/owu\\_kit.pdf](http://www.signal-iduna.pl/pobierz/owu_kit.pdf) oraz w Biurach Podróży sprzedających ofertę lub w SKARPA TRAVEL Sp. z o.o. i należy się z nimi zapoznać w momencie dokonywania rezerwacji. 8. Polecamy wyrobienie bezpłatnej karty EKUZ [www.nfz.gov.pl](http://www.nfz.gov.pl)

## X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych wzorcem umowy mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. 2. Wszelkie ewentualne spory będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo sąd.