

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach organizowanych przez BP GRYF z dnia 25.05.2018

(Uwaga : nie dotyczy imprez agencji, które mogą być prezentowane na stronach internetowych, a BP GRYF jest jedynie sprzedawcą w/w imprez, w tym przypadku obowiązują warunki uczestnictwa organizatora, oferta jest sprzedawana na Umowie-Zgłoszenie organizatora)

I. Zawarcie umowy.

1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa stanowią integralną część umowy o udział w imprezach organizowanych przez GRYF Biuro Podróż zwanym w dalszej części Organizatorem.
2. Klient podpisując umowę z Organizatorem potwierdza, że zapoznał się i akceptuje niniejsze warunki uczestnictwa.
3. Podpisując umowę – zgłoszenie, klient oświadcza, że w oparciu o przedstawione opracowania oferty zapoznał się z pełnym zakresem świadczeń, programem i ceną imprezy.
4. Umowa zostaje zawarta w momencie jej podpisania przez Klienta i Organizatora lub upoważnione przez niego inne biuro podróży zwane Agentem.
5. Klient podpisuje umowę w imieniu własnym i osób trzecich, których dane zawarte są w umowie jako dane uczestników imprezy.

II. Warunki płatności.

1. Przy zawarciu umowy Klient zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości co najmniej 30% ceny ustalonej w umowie.
2. Klient zobowiązany jest do uiszczenia całości kosztów w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.
3. W przypadku zakupu imprezy w terminie krótszym niż wymieniony w pkt. 2. Klient zobowiązany jest do wpłaty całej należności w momencie podpisania umowy.
4. Nie dokonanie wpłat w określonym wyżej terminie powoduje rozwiązanie umowy i skreślenie z listy uczestników imprezy. wszystkich osób zawartych w umowie.
5. Dokumentem potwierdzającym należne świadczenia jest voucher, który Klient otrzymuje po opłaceniu pełnej należności za imprezę.
6. Voucher nie jest wymagany w przypadku dojazdu zorganizowanego, w którym uczestniczy przedstawiciel Organizatora.

III. Zmiana programu świadczeń i cen, obowiązki organizatora, odwołanie imprezy.

Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych art. 14 pkt.2-ust.7a,5,6,7 ustala się :

1. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:
 - a/ przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
 - b/ odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
 - c/ Jeżeli klient, zgodnie z ust. 1, odstępuje od umowy lub jeżeli **organizator odwołuje** imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:
 - d/ uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
 - e/ żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
 - f/ w wypadkach określonych w ust. 1c klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu :
 - g/ zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie, lub siłą wyższej.

2/Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych art. 17 ustala się :

- a/ cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:
- b/ wzrostu kosztów transportu,
- c/ wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- d/ wzrostu kursów walut,
- e/ w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

3/Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych art. 11a ustala się :

- a/ Organizator turystyki 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 - siłą wyższą.
- b/ Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 3-1, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.

4/Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych art. 14 pkt2 ust.7a ustala się :

- a/termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń, ustala się w terminie do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy.

IV. Rezygnacja z udziału w imprezie.

Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych art. 16, art.14 ust.2 ustala się :

1. Klient może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w ust. 1, jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie.
 - a/ Za nie uiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
3. Rezygnacja z udziału w imprezie następuje z datą doręczenia Organizatorowi pisma zawierającego oświadczenie o rezygnacji Klienta z udziału w imprezie.

4. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie nie powodującym poniesienie kosztów dla organizatora.

5. Rezygnując z uczestnictwa w imprezie, uczestnik zobowiązany jest do następujących opłat:

- a) 10 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 44 do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
- b) 20 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 30 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
- c) 50 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 20 do 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
- d) 80 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 9 do 4 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, lub w wysokości
- e) 90 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, lub w wysokości kosztów nie mniejszych jak ponosi organizator.

4. W przypadku odzyskania od kontrahenta wcześniej opłaconych świadczeń, organizator oświadcza, że dołoży starań, aby pomniejszyć w każdym przypadku opłaty z tytułu rezygnacji klienta.

V. Ubezpieczenie (zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych art.14 p.2 ust.7, p.3, art.13 p.1 ust.2

1. Biuro Podróży na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 200918 z dnia 01.03.2012 zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie zgłoszeniu.

2. Organizator zaleca Klientowi zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów z tytułu rezygnacji z udziału w imprezie (szczegółowo dostępne w biurze Organizatora), **art.13 p.1 ust.2 Ustawy o usługach turystycznych.**

VI. Reklamacje. Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych art. 16a i b ustala się:

1. Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

2. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 1, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, 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.

3. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2, organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.

4. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa w ust. 2, klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

5. działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

6. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi (Art. 16b).

7. Umowa jednoznacznie określa obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 6:

a/ reklamację należy zgłosić w recepcji ośrodka, hotelu, u przedstawiciela Organizatora lub rezydentowi w czasie pobytu,

b/ nie zgłoszone reklamacje w trakcie pobytu nie mogą być rozpatrywane po powrocie, z przyczyn oczywistych nie mogą podlegać weryfikacji,

c/ reklamacje rozpatrzone będą przez Organizatora w ciągu 30 dni od daty ich otrzymania.

VII. Obowiązki Uczestnika.

1. Klient winien jest posiadać dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy.

2. Od chwili rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazówek pracowników Biura dotyczących realizacji programu imprezy.

3. Klient zobowiązuje się w trakcie imprezy podporządkować wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym pracownika Biura umożliwiającym realizację programu.

4. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i docelowych.

5. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem Klientów i przestrzeganiem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania i w trakcie podróży.

6. W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta ustalonego porządku imprezy zagrażającego innym Klientom Biuro może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju obciążają w takim przypadku nie stosującego się do ustalonego przez Biuro porządku imprezy Klienta.

7. W przypadku korzystania ze zorganizowanego transportu Klient zobowiązany jest do ścisłego przestrzegania zasad i warunków transportu lotniczego i autokarowego.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (dalej „RODO”), Administratorem danych osobowych Klienta jest Organizator – BP Gryf, ul. 3 Maja 23 a, 40-097 Katowice.

2. Organizator prowadzi bazę danych osobowych, czyli informacji identyfikujących osoby fizyczne. Organizator gwarantuje maksymalną i dostosowaną do aktualnego poziomu bezpieczeństwa ochronę danych osobowych. Poprzez zawarcie Umowy Klient potwierdza w swoim imieniu oraz w imieniu wszystkich uczestników, że zapoznał się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w niniejszym rozdziale.

3. Klient zawierający Umowę zobligowany jest do przekazania przedstawicielom Organizatora, danych osobowych umożliwiających przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, odbicie podróży oraz pobyt zgodnie z warunkami wjazdowymi i wyjazdowymi poszczególnych państw. W tym celu konieczne jest udostępnienie przez Klienta podstawowych danych, które określone są kierunkiem podróży:

1) jeśli podróż odbywa się do krajów Unii Europejskiej, wystarczające dane to:

- imię i nazwisko według dowodu tożsamości, data urodzenia,

- adres do korespondencji,
 - numer telefonu kontaktowego oraz adres e-mail niezbędne celem kontaktu w przypadku wszelkich zmian w rozkładach lotów,
- 2) jeśli podróż odbywa się poza granice Unii Europejskiej, w zależności od celu podróży, dodatkowo:
- numer i data ważności paszportu,
 - obywatelstwo,
 - miejsce urodzenia.
3. Dane osobowe Klienta oraz osób towarzyszących będą wykorzystywane w następujących celach:
- 1) zawarcia i wykonania umowy, w tym zapewnienia poprawnej jakości usług (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit b RODO),
 - 2) wykonania ciężących na Organizatorze obowiązków prawnych, np. wystawiania i przechowywania faktur czy udzielania odpowiedzi na reklamacje (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit c RODO),
 - 3) dochodzenia roszczeń wynikających z umowy (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - 4) marketingu usług własnych w trakcie trwania umowy (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Klient przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę w następujących celach:
- 1) marketingowych – podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, adres korespondencyjny),
5. Udzielona zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych może być wycofana w każdym czasie.
6. Dane osobowe Klienta Organizator będzie wykorzystywać przez okres niezbędny do realizacji opisanych powyżej celów. W zależności od podstawy prawnej będzie to odpowiednio:
- 1) czas trwania umowy,
 - 2) czas wykonywania obowiązków prawnych oraz czas, w którym przepisy prawa nakazują przechowywać dane, np. przepisy podatkowe,
 - 3) czas po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy,
 - 4) czas do momentu wycofania zgody.
7. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej oraz w formie archiwum dokumentacji.
8. W przypadkach określonych w RODO, Klient ma prawo dostępu do danych osobowych, sprostowania danych, przeniesienia danych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych. Niezależnie od praw wymienionych wyżej Klient może w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Jego danych, jeśli podstawą prawną wykorzystywania danych jest prawnie uzasadniony interes. Klient ma także prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważa, że przetwarzanie Jego danych osobowych narusza przepisy prawa.
9. Z zachowaniem wszelkich gwarancji bezpieczeństwa danych, dane Klienta Organizator może przekazać – oprócz osobom upoważnionym przez Organizatora – innym podmiotom, w tym:
- 1) podmiotom przetwarzającym je w naszym imieniu, np. dostawcom usług technicznych i podmiotom świadczącym nam usługi doradcze;
 - 2) innym administratorom, w szczególności do Towarzystwo Ubezpieczeniowe Signal Iduna Polska TU S.A., któremu Organizator może przekazać dane osobowe Klienta i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych dla celów związanych z realizacją świadczeń będących przedmiotem umowy z Ubezpieczycielem (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, data urodzenia, adres korespondencyjny).
10. Państwa dane mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego (do krajów innych niż kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Liechtenstein), pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO.
11. Organizator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Klient może się skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej.

VIII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U.nr 55, poz 579), Kodeks Cywilny oraz przepisy o ochronie Konsumenta.

2. Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy rzeczowo i terytorialnie dla siedziby organizatora, miejsce wykonania umowy lub miejsce zamieszkania klienta.