

Ogólne warunki umów o świadczenie usług turystycznych

Zmienione i obowiązujące od dnia 25.05.2010



Niniejsze Ogólne Warunki umów o świadczenie usług turystycznych, stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych i określają zasady udziału w imprezach organizowanych przez Strama Sport i Turystyka Strama Katarzyna, zwanej dalej organizatorem. Organizator prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji pod numerem 451/00. Numer NIP 736-139-83-41. Numer REGON 492448038. Na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr Z/26/2006 Biuro Podróży STRAMA organizuje imprezy turystyczne i pośredniczy na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych w kraju i w krajach europejskich.

Siedziba organizatora znajduje się w Zakopanem przy ulicy Balzera 30 tel. 018 20 114 42, fax 018 20 134 30, strona www.strama.turystyka.pl, e-mail: strama@nosal.pl. Miejsca wykonywania działalności organizatora znajdują się również pod następującymi adresami: ul. Balzera 19, Krupówki 58, Droga na Gubałówkę 2A/3, Chałubińskiego 35. informacje tel. 018 20 013 86, 018 20 116 46.

1. Zawarcie umowy

1.1 Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez STRAMA imprezy turystycznej zwanej dalej „umową o świadczenie usług turystycznych”. Rezerwacja może nastąpić w formie pisemnej, ustnej lub telefonicznie.

1.2 Przy dokonaniu rezerwacji Klient otrzymuje od biura potwierdzenie o zarezerwowanej imprezie - opieczątowany folder (bilet) lub bilet elektroniczny. Nerozłącznymi elementami umowy jest przedstawiona oferta i niniejsze ogólne warunki umów o świadczenie usług turystycznych. Akceptacja oferty jest jednoznaczna z zawarciem umowy dotyczącej świadczenia usług turystycznych, a podpisanie formularza zgłoszeniowego – umowy świadczy, o zapoznaniu się z tymi warunkami i akceptacji. Stanowi to również potwierdzenie, o uzyskaniu informacji wymaganych przez art. 13 ustawy, tj. ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, oraz o ubezpieczeniach od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia oraz kosztów rezygnacji. Podpis na umowie świadczy również o wyrażeniu zgody na przetwarzanie i udostępnianie danych osobowych wyłącznie dla celów realizacji umowy.

1.3 W przypadku, gdy rezerwacja dotyczy kilku osób, osoba dokonująca rezerwacji, której podpis widnieje na umowie czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników.

1.4 Zgodnie z art.14 ust 2pkt 7b ustawy o turystyce klientowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i przejęciu przez tą osobę obowiązków wynikających z umowy. Przeniesienie na osobę drugą powinno nastąpić nie później niż do godz. 18.00 na dzień poprzedzający rozpoczęcie imprezy.

2. Dokonanie zapłaty za imprezę

2.1 Przy zawarciu umowy na wycieczkę jednodniową Klient dokonuje wpłaty całościowej lub zaliczki na poczet imprezy turystycznej.

2.2 Zaliczka - rezerwacja wynosi nie mniej niż 10zł/dorosły i 5 zł/dziecko w przypadku klientów indywidualnych oraz nie mniej niż 40 % (czterdzieści) wartości zamówionej imprezy (według przedstawionej oferty grupowej) przy rezerwacji grupowej. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić:

- w przypadku klientów indywidualnych w jednym z biur wycieczek na dzień przed rozpoczęciem lub u pilota w autokarze w momencie spotkania w autobusie

- w przypadku klientów grupowych przelewem w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy lub w inny ustalony sposób

2.3 Zapłata za zawarte, za pośrednictwem STRAMA ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki.

- w przypadku wpłaty całej należności należy przedstawić potwierdzenie u pilota przy wejściu do autokaru.

2.4 Wpłata należności lub zaliczki jest równoznaczna z zawarciem umowy.

3. Świadczenia i ceny oraz zmiany w wykonywaniu usług i zmiany cen.

3.1 Zakres i warunki świadczenia usługi, terminy wyjazdu i powrotu oraz ustalenia szczegółowe są określone w ofercie. Organizator zobowiązuje się do należytego świadczenia usług zgodnie z warunkami określonymi w ofercie.

3.2 Imprezy rozpoczynają się w dniu i o godzinie podanej w ofercie, bez względu na osoby spóźnione. Godziny odjazdów z poszczególnych miejsc, etapów imprezy podawane są na bieżąco przez pilota lub przewodnika. Spóźnienie lub niestawienie się na wycieczkę lub jej etapy (postoje, przebywanie w obiektach, czas wolny) w ustalonym terminie traktowane jest jak rezygnacja z imprezy, bez prawa do zwrotu należności. Godzina powrotu z imprezy jest może ulec zmianie z powodów niezależnych od organizatora (działanie siły wyższej).

3.3 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o treść folderu i aktualnego harmonogramu wycieczek oraz dołączonych do nich cenników. Informacje zawarte w folderze są dla STRAMA zasadniczo wiążące. Przed zawarciem umowy STRAMA zastrzega sobie prawo do zmiany danych zawartych w folderze, o czym Klient zostanie poinformowany przed dokonaniem rezerwacji.

Wszelkie informacje niezgodne z treścią folderu i harmonogramu, nie będąc folderem lub harmonogramem biura STRAMA nie stanowią jakiegokolwiek części umowy o świadczenie usług turystycznych.

3.4 Ceny wycieczek zamieszczone są w cenniku.

3.5 Zmiany w zakresie i warunkach podczas świadczenia usługi dokonywane ze strony organizatora są dopuszczalne, o ile są one niezbędne i nie znaczące dla realizacji programu, a powodem niewykonania jest działanie siły wyższej. Organizator zastrzega sobie również prawo dokonania istotnej zmiany programu imprezy w sytuacji pogorszenia pogody w części programu imprezy zależnej od pogody czyli spowodowanej działaniem siły wyższej (np. Spływ przełomem Dunajca, Tatrzańska Łomnica). Kwota za nie skorzystanie z części płatnej zawartej w cenie z w/w powodów – np. spływ tratwą po rzece Dunajec – zostanie zwrócona po powrocie z wycieczki w biurze w którym została ona zakupiona lub w biurze przy ul. Krupówki lub u pilota w autokarze jeżeli wpłata została dokonana u pilota w autokarze. W takim przypadku pozostałe koszty organizacji wycieczki, zwiedzania, ubezpieczenia itp. zawarte w podstawowej cenie nie podlegają zwrotowi. Organizator może zaproponować zastępczą usługę w zamian za niezrealizowaną część programu, musi to jednak nastąpić za pisemną zgodą uczestnika.

3.6 Klient ma prawo powiadomić organizatora o wymaganiach specjalnych na które strony umowy wyraziły zgodę (art.14 ust. 2 pkt 9 ustawy o tur.) Wymagania zostaną zapisane w umowie. Organizator dokona wszelkich starań, aby zapisane wymagania zostały spełnione. Zastrzega się jednak, iż brak realizacji szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec STRAMA

3.7 STRAMA jednocześnie oświadcza, iż biura podróży, agencje turystyczne, hotele i pensjonaty pośredniczące w zawarciu umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej nie mają prawa do składania jakichkolwiek wiążących zapewnień i obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w folderze STRAMA, bez pisemnego potwierdzenia takiej okoliczności przez STRAMA.

3.8 Organizator przekazuje wszystkie niezbędne materiały dotyczące wycieczek do biur pośredników oraz prowadzi szkolenia informacyjne w tym samym nie odpowiada za skutki informacji udzielonych przez pośredników lub akwizytorów, które odbiegają od oferty lub postanowień warunków.

3.9 STRAMA 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.

4. Ubezpieczenia

4.1 Organizator potwierdza posiadania gwarancji na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju w wypadku, gdy organizator wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu, a także kwoty na pokrycie zwrotu wpłat klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Zabezpieczenie to zostało dokonane w formie umowy polisy ubezpieczeniowej nr M183286. Suma gwarancyjna wynosi 30.693 zł. Polisa została wystawiona przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą ul. Jasna 14/16, 00-041 Warszawa zwane dalej Ubezpieczycielem, na rzecz Marszałka Województwa Małopolskiego i jest ważna do 24.05. 2011 roku. Polisa obejmuje zabezpieczenie roszczeń dotyczących umów zawartych do tego dnia.

4.2 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych w cenie imprezy zagranicznej zawarte jest ubezpieczenie. Przedmiotem ubezpieczenia są: koszty leczenia – wariant STANDARD, następstwa nieszczęśliwych wypadków, bagaż podróży.

Wariant STANDARD

Przedmiotem ubezpieczenia w wariantcie Standard są koszty leczenia ubezpieczonego, który przebywając za granicą Rzeczypospolitej

Polskiej musiał bezzwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem.

Za koszty leczenia uważa się powstałe za granicą Rzeczypospolitej Polskiej i krajem stałego miejsca zamieszkania cudzoziemca wydatki poniesione na:

- 1) badania i zabiegi lekarskie przepisane przez lekarza w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem.
- 2) zakup niezbędnych lekarstw i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza.
- 3) transport ubezpieczonego do ambulatorium lub szpitala.
- 4) transport ubezpieczonego między placówkami medycznymi na zlecenie lekarza prowadzącego.
- 5) transport do miejsca zakwaterowania po udzieleniu pomocy medycznej.
- 6) pobyt w ambulatorium lub szpitalu (zabiegi, honoraria lekarzy, lekarstwa, analizy, operacje).
- 7) poród, który nastąpi nie później niż w 32 tygodniu ciąży przy czym świadczenie wypłacane jest łącznie za matkę i dziecko do wysokości sumy ubezpieczenia.
- 8) naprawa i zakup okularów oraz naprawę protez bezpośrednio po wypadku, w przypadku gdy ich uszkodzenie związane było z nieszczęśliwym wypadkiem, o którym mowa w § 2 pkt. 8, powodującym trwały uszczerbek na zdrowiu ubezpieczonego.
- 9) leczenie stomatologiczne nagłych stanów zapalnych do wysokości w złotych równowartości 150 EUR (dla wszystkich zachorowań wymagających udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej zaistniałych w okresie ważności umowy ubezpieczenia).

Ubezpieczenie obejmuje również:

- 1) koszty transportu w związku z koniecznością powrotu ubezpieczonego do Rzeczypospolitej z uwagi na jego stan zdrowia wymagający niezwłocznej kontynuacji leczenia, najłatwiejszym dostępnym środkiem lokomocji, zaakceptowanym przez lekarza.
 - 2) koszty transportu do Rzeczypospolitej po zakończeniu leczenia, w przypadku, gdy ubezpieczony nie może kontynuować podróży, ani powrócić do kraju wcześniej zaplanowanym środkiem transportu.
 - 3) dodatkowe koszty podróży osoby towarzyszącej niezbędnej do sprowadzenia ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli podróż odbywa się na podstawie pisemnego zalecenia lekarza prowadzącego chorego za granicą.
 - 4) dodatkowe koszty wyżywienia i zakwaterowania osoby towarzyszącej ubezpieczonemu niezbędnej do załatwienia spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej, za okres nie dłuższy niż 7 dni, maksymalnie do wysokości w złotych równowartości 100 EUR dziennie.
 - 5) koszty transportu zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Rzeczypospolitej Polskiej lub koszty pochówku za granicą z wyłączeniem stałego miejsca zamieszkania cudzoziemca.
- Signal Iduna S.A. refunduje koszty sprowadzenia zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Rzeczypospolitej Polskiej lub koszty pochówku za granicą - do wysokości kosztów sprowadzenia zwłok do Rzeczypospolitej Polskiej, jakie poniosłoby Signal Iduna S.A. zlecając sprowadzenie polskiemu przedsiębiorstwu zajmującemu się sprowadzaniem zwłok z zagranicy, jednakże koszty nie mogą przekroczyć wybranej sumy ubezpieczenia, określonej w polisie.
- 6) koszty zakupu trumny za granicą, jeśli miejscowe przepisy dotyczące transportu zwłok tego zakupu wymagają.
 - 7) koszty wizyty osoby wskazanej przez ubezpieczonego, zamieszkałej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub przebywającej w kraju zachorowania ubezpieczonego, jeżeli ubezpieczony jest hospitalizowany za granicą przez okres dłuższy niż 7 dni i nie towarzyszy mu żadna osoba pełnoletnia. W ramach kosztów wizyty Signal Iduna S.A. zwraca koszty transportu w obie strony (bilet kolejowy, autobusowy lub jeżeli podróż trwa dłużej niż 12 godzin - bilet lotniczy) osoby wizytującej hospitalizowanego oraz koszty wyżywienia i zakwaterowania za okres nie dłuższy niż 7 dni, maksymalnie do wysokości w złotych równowartości 100 EUR dziennie.
 - 8) dodatkowe koszty wyżywienia i zakwaterowania za granicą w celu rekonwalescencji, przez okres nie dłuższy niż 7 dni, w przypadku, gdy transport ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu hospitalizacji i ubezpieczony musi pozostać w łóżku zgodnie z zaleceniami lekarzy, maksymalnie do wysokości równowartości w złotych 100 EUR dziennie.
 - 9) dodatkowe koszty transportu ubezpieczonego po zakończeniu leczenia z miejsca hospitalizacji za granicą do miejsca umożliwiającego kontynuowanie przewidzianej podróży, maksymalnie do wysokości równowartości w złotych 500 EUR.

Ubezpieczenie obejmuje dodatkowo:

- 1) całonocny dyżur Centrali Alarmowej.
- 2) przekazanie wiadomości w przypadku zajęcia nieprzewidzianego zdarzenia niezależnego od ubezpieczonego, które spowodowało opóźnienie lub zmianę przebiegu podróży, Centrala Alarmowa, na życzenie ubezpieczonego przekazuje niezbędne informacje rodzinie lub pracodawcy. Centrala Alarmowa i Signal Iduna S.A. nie odpowiadają za treść, terminowość i następstwa przekazanych informacji.
- 3) pomoc w przypadku kradzieży lub utraty dokumentów jeżeli ubezpieczony utraci dokumenty podróże (paszport, bilety itp.), Centrala Alarmowa udzieli informacji o działaniach jakie należy podjąć. Centrala Alarmowa i Signal Iduna S.A. nie ponoszą odpowiedzialności za efekty tych działań.

4.3 Ubezpieczenie zawiera się na rzecz osób trzecich, którymi są wszystkie osoby wyjeżdżające za granicę w ramach organizowanych i prowadzonych przez B.P STRAMA zorganizowanych wyjazdów grupowych i z dojazdem własnym.

4.4 Sumy Ubezpieczeń: KL – równowartość w PLN 10.000 Euro, NWI – trwały uszczerbek 7000 PLN, KR równowartość 5000 Euro, NWS – 3500 PLN, BP (bagaż podróży) 800 PLN. Suma ubezpieczenia kosztów imprezy turystycznej jest ceną imprezy turystycznej określaną każdorazowo przez ubezpieczonego w umowie zawartej z B.P lecz nie wyższa niż 17 000 PLN.

4.5 Okres ubezpieczenia trwa od chwili rozpoczęcia podróży z B.P STRAMA do jej zakończenia lecz nie wcześniej i nie później niż określone przez ubezpieczyciela daty trwania imprezy.

5. Warunki i koszt rezygnacji – Wycieczki jednodniowe

5.1 Jeżeli rezygnacja z usługi nastąpi po wpłacie zaliczki a przed wpłatą kolejnych należności potrącamy opłatę manipulacyjną w wysokości zaliczki. Przy rezygnacji z wycieczki po wpłacie ostatecznej kwoty wycieczki zwracamy kwotę pomniejszoną o opłatę manipulacyjną 10 zł w przypadku wycieczek jednodniowych za każdą zgłoszoną osobę tylko w przypadku jeżeli rezygnacja nastąpi nie później niż 24 h przed jej rozpoczęciem.

5.2 Nie zwracamy należności za wycieczkę jeżeli rezygnacją nastąpi w późniejszym czasie niż na 24 h przed jej rozpoczęciem. Przysługuje natomiast Państwu zwrot wszystkich wpłat, jeżeli rezygnacja nastąpi z naszej winy poprzez odwołanie imprezy.

5.3 Uczestnikowi imprezy przysługuje jednorazowa zmiana terminu wycieczki, jednakże zmiana ta musi być dokonana nie później niż na 24 godz. przed planowaną datą wycieczki.

5.4 Uczestnikowi imprezy nie przysługuje zwrot za wycieczkę, jeżeli data wycieczki została już wcześniej zmieniona.

6. Odwołanie imprezy

6.1 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (siła wyższa, decyzje władz państwowych) bez ponoszenia dodatkowych kosztów. W przypadku odwołania imprezy turystycznej (zgodnie z art. 12 ust 1 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych), klient zostanie powiadomiony telefonicznie lub poprzez wysłanie wiadomości sms nie później niż do godziny 17.30 na dzień poprzedzający rozpoczęcie imprezy. Organizator może odwołać imprezę także na skutek niskiej frekwencji lub warunków atmosferycznych uniemożliwiających przeprowadzenie wycieczki. W przypadku odwołania imprezy klientowi przysługuje zwrot całości poniesionych kosztów.

6.2 W przypadku niskiej frekwencji STRAMA może zastąpić autobus innym mniejszym środkiem transportu (BUS) w celu realizacji zawartej umowy.

7. Odpowiedzialność uczestnika

7.1 Każdy uczestnik imprezy ma obowiązek posiadać ważne dokumenty podróże, wymagane jest legitymowanie się paszportem lub dowodem osobistym. W przypadku dzieci istnieje obowiązek posiadania paszportu lub tymczasowego dowodu tożsamości. Dzieci i młodzież musi się obowiązkowo legitymować własnym dokumentem tożsamości.

2 Uczestnik ma obowiązek przestrzegać wszelkich przepisów np. paszportowych, celnych, dewizowych w Polsce, krajach tranzytowych i docelowym. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki nieprzestrzegania tych przepisów. W przypadku zatrzymania lub zawrócenia na granicy uczestnik zobowiązany jest do powrotu na własny koszt i własnym staraniem i nie przysługuje mu zwrot ceny imprezy.

7.3 W przypadku braku odpowiedniego dowodu tożsamości jakim w jest paszport lub ważny dowód osobisty (osoby dorosłe) przy przekraczaniu granicy z innym państwem pilot ma prawo poprosić o opuszczenie autokaru i nie wyrazić zgody na udział w wycieczce

7.4 Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia szkód wyrządzonych przez siebie w trakcie trwania imprezy. W przypadku imprez dla dzieci i młodzieży zobowiązanie to ciąży na zamawiającym imprezę.

8. Odpowiedzialność organizatora, reklamacje.

8.1 Jeżeli z winy organizatora nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub ich jakość odbiegać będzie od jakości wynikającej z oferty lub niniejszych warunków organizator przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność i zobowiązany jest do dokonania zwrotu części wpłaty za usługę. Cena imprezy może być zmniejszona w odpowiednim stosunku do tego, jakie warunki były zagwarantowane.

Podstawą zwrotu jest reklamacja. Reklamacja powinna być złożona na ręce pilota lub w biurze w którym została zakupiona impreza turystyczna. Pilot wycieczek ma obowiązek potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej nie załatwienia, przekazania jej niezwłocznie organizatorowi turystyki.

W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

8.2 W przypadku awarii środka transportu organizator zobowiązany jest zapewnić pojazd zastępczy i w miarę możliwości realizować założony program wycieczki.

8.3 Jeżeli uczestnik stwierdzi wady winien wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu.

8.4 Biuro podróży ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia tej reklamacji. Jeżeli w terminie 30 dni od jej złożenia klient nie uzyska odpowiedzi, uważa się, że organizator uznał reklamację za uzasadnioną. (art. 20 ust 6 pkt. ustawy o turystyce)

W uzasadnionych przypadkach okres ten może być wydłużony, o czym Klient zostanie pisemnie poinformowany. Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mogło ich przewidzieć (czynności celne, warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej).

8.5 Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawo ściągnąć opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. korzystanie z telefaksu, itp.); opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona.

9. Postanowienia ogólne

Niniejsze szczegółowe Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. 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.

STRAMA Sport i Turystyka

Wycieczki Jednodniowe
ul. Balzera 30, 34-500 Zakopane
tel. 018 20 114 42, 018 20 116 46
e-mail: strama@nosal.pl
www.strama.turystyka.pl