

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

Imprez turystycznych organizowanych przez Selva Tour Sp z o.o. 25-801 Kielce, ul. Krakowska 291 NIP: 9591967111, KRS: 0000588741 numer zezwolenia: 183/22

### I. ZASADY OGÓLNE:

1. Niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Selva Tour Sp z o.o. zwanym dalej Organizatorem określają udział w nich klientów i stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych.
2. Zawarcie umowy polega na podpisaniu przez Zamawiającego lub założeniu rezerwacji przez stronę www oraz opłaceniu zaliczki zgodnie z postanowieniami pkt. III Warunków Uczestnictwa.
3. Zamawiającym (Uczestnikiem imprezy) jest osoba podpisująca zgłoszenie oraz inne osoby objęte Umową.
4. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej musi być dokonane przez rodziców lub opiekunów prawnych.
5. Organizator przed zawarciem umowy udziela Zamawiającemu standardowych informacji:
  - 1) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:
    - a) miejsca pobytu, trasę i czas trwania imprezy, oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
    - b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony – o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
    - c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
    - d) liczbę i rodzaj posiłków,
    - e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
    - f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczebności grupy,
    - g) informację o wymaganiach językowych, a w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
    - h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb,
  - 2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy.
  - 3) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Zamawiający może zostać obciążony.
  - 4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła.
  - 5) termin powiadomienia Zamawiającego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń.
  - 6) informację o prawie do rozwiązania przez Zamawiającego umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości.
  - 7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.
  - 8) nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej w przypadku zagranicznych kontrahentów lub pilotów.
  - 9) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Zamawiającego umowy na organizację imprez turystycznych lub kosztów świadczenia pomocy w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
6. Umowa na organizację imprez turystycznych lub potwierdzenie zawiera:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej osoby reprezentującej Organizatora turystyki.
  - 2) nazwę podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności, jego dane kontaktowe, w tym adres.
  - 3) informacje dotyczące prawa do przeniesienia przez Zamawiającego uprawnień i przejęcia obowiązków, o których mowa w załączniku nr 1 stanowiącym integralną część umowy, a dotyczącym zgody o przetwarzanie danych osobowych.
  - 4) wymagania specjalne, o których Uczestnik powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy zlecenie na organizację imprez turystycznych wyraziły zgodę;
  - 5) informacje na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz na temat platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 23.05.2013.
  - 6) informację o tym, że Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie poinformować o wszelkich niedogodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.
  - 7) informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu, jeżeli na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba. 8) informacje o tym, że Organizator turystyki jest:
    - a) odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową- zlecenie,
    - b) obowiązany do udzielenia pomocy, która polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na

odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Zamawiającego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

9) Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

- a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- b) pomocy klientowi w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych jeżeli zostały zapewnione. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia powyższego nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

## **II. ZMIANY WARUNKÓW UMOWY**

1. W przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy zawarte z Zamawiającym, zwłaszcza w przypadku: wzrostu kosztu transportu, podatków, opłat urzędowych (np. opłaty lotniskowych, startowych i lądowania), zmiany przepisów celno-wizowych, zmiany kursu walut stanowiącej podstawę obliczenia ceny.

2. Organizator ma prawo, w przypadku wystąpienia czynników opisanych w pkt. II pp. 1 do podwyższenia ceny imprezy, z zastrzeżeniem, że nie może ona być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, w przypadku wzrostu ceny imprezy powyżej 8% Uczestnik ma prawo do odstąpienia od umowy. Jeżeli klient nie odstąpi od umowy zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty zgodnie z postanowieniami umowy.

3. W przypadku braku minimalnej ilości Uczestników do odbycia imprezy, która wynosi 35 osób, chyba, że Organizator inaczej powiadomił klienta. Organizator ma prawo odwołać imprezę i dokonać Zamawiającemu pełnego zwrotu wpłat, bez odszkodowania czy zadośćuczynienia, pod warunkiem, iż powiadomił Zamawiającego o rozwiązaniu umowy nie później niż na:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni;
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2 - 6 dni
- c) 48 h przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż dwa dni.

Organizator każdorazowo będzie informował klientów o minimalnej liczbie osób wymaganej do odbycia imprezy. Organizator może w każdym czasie rozwiązać umowę w przypadku, gdy Organizator nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy powiadomił Zamawiającego o rozwiązaniu umowy.

4. W przypadku zaistnienia powyższych okoliczności Organizator ma obowiązek powiadomić o nich Zamawiającego ustnie lub pisemnie, w przypadku rezygnacji Zamawiającego z powodu zmiany warunków umowy, jest on obowiązany powiadomić o tym fakcie Organizatora w ciągu 2 dni od daty otrzymania zawiadomienia.

5. Organizator zastrzega sobie prawo, by przed rozpoczęciem imprezy dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy, gdy zmiana jest nieznaczna, warunkiem zmiany jest poinformowanie Zamawiającego o zmianie na trwałym nośniku tj. np. pisemnie. Organizator może jednocześnie zaoferować Zamawiającemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości, w powiadomieniu Organizator informuje Zamawiającego o:

- a) zmianach warunków umowy i ewentualnym wpływie na cenę,
- b) terminie 2 dni, w którym Zamawiający powiadomi Organizatora o swojej decyzji,
- c) odstąpieniu od umowy za zwrotem wniesionych opłat w przypadku braku odpowiedzi Zamawiającego w terminie 2 dni,
- d) zastępczej imprezie turystycznej i jej cenie, jeśli jest oferowana.

## **III. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Przy podpisaniu Umowy Zamawiający wpłaca na rzecz Organizatora zaliczkę w wysokości nie mniejszej niż 30% ustalonej ceny imprezy, a jeżeli zgłoszenie następuje na 30 dni i mniej od daty rozpoczęcia imprezy klient zobowiązany jest do zapłaty całości ceny imprezy.

2. Pozostała część ceny winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

3. Miejscem płatności jest biuro Organizatora, biuro pośredniczące w sprzedaży imprezy Organizatora lub wskazany rachunek bankowy. 4. W przypadku wpłat dokonywanych na rachunek bankowy Organizatora, datą płatności jest data stempla banku, w którym zostało złożone zlecenie płatnicze.

5. Wszystkie ceny są cenami umownymi.

6. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, ewentualnych szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Zamawiającym imprezę. Cena specjalnych atrakcji hotelowych, takich jak wstęp na korty tenisowe, pole do gry w mini-golfa itp., zwykle nie są objęte ceną imprezy ponadto niektóre hotele pobierają dodatkowe opłaty za wynajem leżaków, parasoli i tym podobne usługi.

## **IV. REZYGNACJE I ZWROTY**

1. Rezygnacja Zamawiającego z imprezy może nastąpić jedynie pisemnie i musi zawierać datę jej złożenia w biurze Organizatora lub biurze pośrednika sprzedającego imprezy na rzecz Organizatora. Przy rezygnacji w formie listu, listu poleconego, za datę rezygnacji uznaje się dzień odbioru listu, listu poleconego przez Organizatora.

2. W przypadku rezygnacji Zamawiającego z imprezy, związanej z zaistnieniem przyczyn wymienionych w pkt II pp.2,3 Regulaminu - Organizator zwraca całość wpłat uiszczonych na poczet imprezy.

3. Jeżeli Zamawiający rezygnuje z imprezy z innych przyczyn przed rozpoczęciem imprezy, Organizator ma prawo żądać od klienta opłaty za odstąpienie od umowy w wysokości nie mniejszej niż wynoszą koszty poniesione przez Organizatora. Opłata za odstąpienie od umowy jest ustalona w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy: 20% wartości umowy w przypadku rezygnacji na co najmniej 60 dni przed rozpoczęciem imprezy, 30% wartości umowy w przypadku rezygnacji na co najmniej 45 dni przed rozpoczęciem imprezy, 50% wartości umowy w przypadku rezygnacji na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, 70% wartości umowy w przypadku rezygnacji w 20 dniu, 95 % wartości umowy w przypadku rezygnacji na 7 dni lub krócej przed rozpoczęciem imprezy. Opłata podlega potrąceniu z wpłat dokonanych przez podróżnego. Jeśli potrącenie jest wyższe niż wpłata, podróżny jest zobowiązany dopłacić do kwoty potrącenia. Jeżeli opłata za odstąpienie nie pokrywa faktycznych kosztów poniesionych przez Organizatora, ma on prawo dochodzić wyższych kwot – zgodnych z faktycznie poniesionymi przez Organizatora kosztami.

4. Zamawiający może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem wyjazdu, bez ponoszenia opłat za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Zamawiający może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

5. W przypadku odstąpienia Zamawiającego od umowy lub jednego z Uczestników z jednoczesnym wskazaniem osób spełniających wszelkie warunki udziału w imprezie i wyrażających na to zgodę jednakże nie później niż 7 dni przed terminem wyjazdu, Organizator zrezygnuje z dochodzenia kosztów imprezy poniesionych przez siebie z tytułu rezygnacji klienta z umowy.

6. Zwrotu odpowiednich kwot dokonuje Organizator do 14 dni od daty rozpatrzenia rezygnacji Uczestnika od umowy, a od zwracanych kwot odsetki nie przysługują.

7. Jeżeli klient nie poinformuje Organizatora o rezygnacji z udziału zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty zgodnie z postanowieniami umowy.

## **V. REKLAMACJE**

1. Reklamacje dotyczące realizacji przez Organizatora imprezy turystycznej należy bezwzględnie zgłaszać w formie pisemnej przedstawicielowi Organizatora w trakcie trwania imprezy celem umożliwienia Organizatorowi niezwłocznego usunięcia niezgodności, chyba że usunięcie niezgodności jest niemożliwe lub związane z kosztami, które są niewspółmierne wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.

2. Organizator, który nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część imprezy, jest obowiązany, bez obciążenia Zamawiającego dodatkowymi kosztami wykonać w ramach imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku gdy uzgodniony w umowie powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia Zamawiający nie został zapewniony. Zamawiający może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym co zostało uzgodnione w umowie.

3. Zamawiającemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność, gdy:

a) winę za niezgodność ponosi podróżny lub osoba 3-cia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,

b) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

4. Organizator ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do trzykrotności całkowitej ceny imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

5. Organizator zastrzega sobie okres minimum 30 dni na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi.

6. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może wnieść odwołanie do Organizatora lub skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

## **VI. UBEZPIECZENIE**

1. Zamawiający imprezę turystyczną ubezpieczony jest przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. Wszyscy klienci objęci są ochroną ubezpieczeniową KL na kwotę 20 000 EUR po za granicą Państwa, NNW do 15 000 PLN, ubezpieczenie bagażu Zamawiającego do 1000 PLN. Ubezpieczenie zawiera ryzyko następstw chorób przewlekłych i nowotworowych, warunki ubezpieczenia dostępne są w biurze Organizatora i na stronie: [www.selvatour.pl](http://www.selvatour.pl)

2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia wywołane na skutek zażywania alkoholu, narkotyków lub innych środków o zblizonym działaniu oraz choroby psychiczne.

3. Zamawiający po otrzymaniu od Organizatora informacji o warunkach klimatycznych, szczegółowych zagrożeniach dla życia i zdrowia występujących w miejscu gdzie odbywać się będzie impreza deklaruje, iż jego stan zdrowia pozwala na Uczestnictwo w imprezie, także sportowej. Polisa nie pokrywa kosztów leczenia dotyczących wad wrodzonych i chorób przewlekłych oraz gdy istniały wyraźne przeciwwskazania lekarskie co do wyjazdu i uprawiania sportu.

4. Zamawiający deklaruje zwolnienie lekarzy w kraju i poza jego granicami z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej i wyraża zgodę na udostępnienie Towarzystwu Ubezpieczeniowego dokumentacji ze swojego leczenia. WAŻNE: Zamawiający potwierdza, że zapoznał się i akceptuje program imprezy oraz ze stanowiącymi integralną część niniejszej umowy „Regulaminem Imprez

Turystycznych”, a także z „Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia” i zobowiązuje się do ich przestrzegania. Zamawiający potwierdza, że został zapoznany z informacjami dotyczącymi: przepisów paszportowych, wizowych, przeciwwskazaniami zdrowotnymi związanymi z uczestnictwem w imprezie, możliwości ubezpieczenia się od odstąpienia od udziału w imprezie. Zamawiający oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Selva Tour Sp z o.o. na zasadach określonych w UWU oraz zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych. Zamawiający oświadcza, że pozostali Uczestnicy imprezy, których dane zostały podane wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Ustawą. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosowane będą postanowienia Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych oraz Kodeksu Cywilnego. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. W imieniu własnym Zamawiający upoważnia Organizatora do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.

## **VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZEJ**

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub spłodowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.

## **WAŻNE**

Zamawiający potwierdza, że zapoznał się i akceptuje program imprezy oraz ze stanowiącymi integralną część niniejszej umowy „Regulaminem Imprez Turystycznych”, a także z „Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia” i zobowiązuje się do ich przestrzegania. Zamawiający potwierdza, że został zapoznany z informacjami dotyczącymi: przepisów paszportowych, wizowych, przeciwwskazaniami zdrowotnymi związanymi z uczestnictwem w imprezie, możliwości ubezpieczenia się od odstąpienia od udziału w imprezie. Zamawiający oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Selva Tour Sp z o.o. na zasadach określonych w UWU oraz zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych. Zamawiający oświadcza, że pozostali Uczestnicy imprezy, których dane zostały podane wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Ustawą. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosowane będą postanowienia Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych oraz Kodeksu Cywilnego. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. W imieniu własnym Zamawiający upoważnia Organizatora do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.