



OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ MAKAN Sp. z o.o.

I. Warunki ogólne.

1. Warunki Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej zwanej dalej „Warunkami”, stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług turystycznych zwanej dalej „Umową”.
2. Prawa i obowiązki Uczestników określają, wydane w oparciu o Ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wraz z późniejszymi zmianami oraz przepisy kodeksu cywilnego, ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora.

II. Zawarcia umowy.

1. Stronami umowy są Makan Sp. z o.o. – Organizator oraz Klient podpisujący Umowę. Umowa zostaje zawarta w momencie jej podpisania przez Klienta i Organizatora. Podpisując Umowę Klient potwierdza, że zapoznał się z warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Organizatora i je akceptuje. W imieniu Klienta – osoby niepełnoletniej mającej być uczestnikiem imprezy – Umowę podpisuje jej przedstawiciel ustawowy. Przedstawiciel ustawowy inny niż rodzic ma obowiązek wykazania za pomocą dokumentu urzędowego prawo do opieki nad małoletnim.
2. Przy zawieraniu Umowy Organizator określi rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Organizatora. W przypadku imprezy turystycznej, w której udział będą brały osoby małoletnie (dzieci lub młodzież), Klient zobowiązany jest złożyć Organizatorowi wypełnioną i podpisaną Kartę Kwalifikacyjną, w której przedstawiciel ustawowyłoży między innymi oświadczenie o stanie zdrowia uczestnika. Klient jest zobowiązany dostarczyć te dokumenty Organizatorowi w terminie wskazanym przez Organizatora. Brak tych dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta.
3. Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianach danych osobowych, w tym zmianie nazwiska, adresu, a także o wymianie paszportu lub innego dokumentu niezbędnego do uczestnictwa w imprezie turystycznej niezwłocznie, nie później niż na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym załatwienie formalności, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wynikłe z tego skutki, w szczególności niemożności uczestniczenia Klienta w imprezie turystycznej ze skutkiem rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora.
4. Potwierdzenie rezerwacji w formie pisemnej lub elektronicznej Organizator wysyła na żądanie Klienta po otrzymaniu na swoje konto bankowe 100% należności za organizowaną imprezę turystyczną.
5. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej cena imprezy turystycznej obejmuje: transport, zakwaterowanie, zajęcia sportowe, zajęcia fakultatywne, szkolenia, wyżywienie, całodobową opiekę nad uczestnikami oraz pomoc lekarską.
6. Osoba dokonując rezerwacji – Klient – czyni to w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji. Bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłat oraz dopełnienie wszystkich formalności za wszystkie wymienione osoby oraz poinformowanie tychże osób o wszystkich szczegółach imprezy i warunkach uczestnictwa.
7. Wszystkie dane osobowe, które udzielił Klient w związku z podpisaniem Umowy, podlegają przez Organizatora zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997 r. (Dz. U. nr 133 poz. 883). Dane osobowe mogą być przetwarzane i wykorzystywane przez Organizatora w celach marketingowych, statystycznych, archiwalnych i reklamowych. Klientowi przysługuje prawo wyrażenia gody na przetwarzanie danych lub odmowy udzielenia takiej zgody. W przypadku niewyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Klienta, Organizator zobowiązuje się do wykorzystania ich dla potrzeb niezbędnych dla realizacji zamówienia i wywiązania się z Umowy oraz gdy będzie to konieczne do wypełnienia usprawiedliwionych celów przez Organizatora.

III. Zmiana warunków Umowy.

1. Organizator może przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmienić warunki Umowy z Klientem (z wyjątkiem zmiany Umowy odnośnie ceny w zakresie określonym w rozdziale II), jeżeli jest do tego zmuszony z przyczyn od niego niezależnych. Organizator zawiadamia niezwłocznie Klienta o zmianie warunków Umowy z podaniem przyczyny zmiany warunków oraz potwierdza zmianę warunków w formie pisemnej (listem poleconym, faksem lub e-mailem). Klient niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w powiadomieniu, powinien w formie pisemnej (listem poleconym, faksem lub e-mailem) poinformować organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy też odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.

2. Organizator ma prawo do odwołania imprezy turystycznej:
 - a) w przypadku braku określonego w Umowie wymaganego minimum Klientów- uczestników danej imprezy turystycznej, nie później jednak niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy,
 - b) w przypadku wystąpienia siły wyższej,
 - c) z przyczyn niezależnych od Organizatora, w szczególności decyzji władz państwowych, zamieszek, strajków, klęsk żywiołowych, itp.
3. Jeżeli Klient odstępuje od Umowy lub gdy Organizator odwoła imprezę, Klient ma prawo do:
 - d) udziału w imprezie zastępczej zaoferowanej przez Organizatora lub
 - e) zwrotu wszystkich wniesionych kosztów.
4. W sytuacji, gdy przyczyną odwołania imprezy turystycznej przez Organizatora było działanie siły wyższej lub brak wymaganego minimum uczestników, Klientowi nie przysługuje prawo żądania odszkodowania z tytułu niewykonania Umowy.

IV. Ubezpieczenie.

1. Klient oświadcza, że stan jego zdrowia i/lub jego dziecka / podopiecznego w pełni umożliwia mu uczestniczenie w imprezie turystycznej.
2. Na podstawie ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. warunkiem uczestnictwa w imprezie turystycznej jest posiadanie przez Klienta polisy ubezpieczeniowej od kosztów leczenia (KL) oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). W cenie imprezy turystycznej Organizator zapewnia obowiązkowe ubezpieczenie turystyczne WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, obejmujące:
 - a) na terenie Polski: 12.000,00 zł – NNW,
 - b) poza granicami kraju: 20.000,00 euro – KL wraz z assistance
4.000,00 euro – NNW
200,00 euro – bagaż podróżny
3. W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwanie uczestnictwa w imprezie. Klient może wykupić u Organizatora ww. ubezpieczenie w dniu podpisania Umowy, jednakże nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
4. W przypadku wykupienia ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 3, Klient ma 48h od chwili powiadomienia Organizatora o rezygnacji z imprezy turystycznej, na zgłoszenie do ubezpieczyciela rezygnacji z imprezy turystycznej.

V. Zasady płatności.

1. W ciągu trzech dni roboczych od podpisania Umowy Klient zobowiązany jest do wpłacenia Organizatorowi zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 20% ceny imprezy turystycznej. Pozostałą część ceny Klient obowiązany jest wpłacić nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zgłoszenia przez Klienta chęci uczestniczenia w imprezie turystycznej, w terminie krótszym niż na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Klient jest zobowiązany do zapłacenia całej ceny w dniu podpisania Umowy.
2. Płatność następuje przelewem na rachunek bankowy Organizatora, wskazany na Umowie. W przypadku dokonania zapłaty w formie przelewu dniem zapłaty jest dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek Organizatora.
3. W przypadku niedokonania przez Klienta wpłaty pozostałej części ceny w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, Umowa ulega rozwiązaniu jak przy rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta. Organizator zastrzega sobie prawo potrącenia kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z wykonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej.
4. Cena imprezy turystycznej obejmuje świadczenia i usługi wymienione w Umowie jako wliczone w cenę imprezy. Klient płaci dodatkowo za świadczenia i usługi wymienione w Umowie jako niewchodzące w skład usług i świadczeń wliczonych w cenę imprezy turystycznej.
5. Cena usługi określona w Umowie może być podwyższona, jeżeli nastąpi wzrost kosztów transportu, wzrost kosztów urzędowych, podatków lub opłat takich jak np. opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, czy wzrost kursów walut. Cena imprezy turystycznej będzie podwyższona o kwotę, o jaką wzrosną w/w koszty. Cena jednak nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Podwyższenie ceny z w/w okoliczności nie stanowi zmiany warunków Umowy.

VI. Rezygnacja z imprezy.

1. Klient może zrezygnować z imprezy turystycznej w każdym czasie za pisemnym powiadomieniem Organizatora o swojej rezygnacji. Za osobę małoletnią rezygnację składa w jej imieniu przedstawiciel ustawowy. Za datę rezygnacji uznaje się dzień doręczenia do Organizatora pisemnej informacji o rezygnacji, dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności wynikających z Umowy takich jak na przykład dostarczenie w terminie wymaganych do

uczestniczenia w imprezie turystycznej dokumentów, potwierdzenie udziału w imprezie turystycznej po otrzymaniu od Organizatora zawiadomienia o zmianie istotnych warunków Umowy lub dzień rozpoczęcia imprezy turystycznej w przypadku gdy Klient nie weźmie w niej udziału.

2. Jeżeli Klient zrezygnuje z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, w tym w szczególności: z powodu odmowy wydania paszportu lub wiza, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, tranzytu jak również pobytu w krajach przewidzianych w programie imprezy turystycznej, niedotrzymania przez Klienta określonych w Umowie terminów dostarczenia dokumentów, nieprzybycia lub nieprzybycia w terminie na miejsce zbiórki – rozpoczęcia imprezy turystycznej, choroby lub innych wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Organizator może potrącić z ceny imprezy turystycznej pomniejszonej o zaliczkę bezzwrotną koszty, jakie poniósł w związku z przygotowaniem do właściwej realizacji Umowy oraz swoje wynagrodzenie za poczynione przygotowania. Rozliczenie dokonywane jest indywidualnie, na podstawie faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z rezygnacją Klienta. Szacunkowo koszty te wynoszą:
 - 10% ceny imprezy turystycznej przy rezygnacji w terminie do 41 dnia przed rozpoczęciem imprezy;
 - 20% ceny imprezy turystycznej przy rezygnacji w okresie między 40 a 31 dniem przed rozpoczęciem imprezy;
 - 30% ceny imprezy turystycznej przy rezygnacji w okresie między 30 a 22 dniem rozpoczęciem imprezy;
 - 40% ceny imprezy turystycznej przy rezygnacji w okresie między 21 a 15 dniem rozpoczęcia imprezy;
 - 70% ceny imprezy turystycznej przy rezygnacji w okresie między 14 a 4 dniem rozpoczęcia imprezy;
 - 100% ceny imprezy turystycznej przy rezygnacji w terminie krótszym niż 4 dni przed rozpoczęciem imprezy.
3. Klientowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność udziału w imprezie turystycznej następuje po stronie Organizatora, w szczególności należą do nich: zmiana istotnych warunków umowy (wzrost ceny powyżej 10%, zmiana terminu lub radykalna zmiana trasy/destylacji i rodzaju imprezy). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 5 dni roboczych od daty otrzymania pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków Umowy oraz w sytuacji odwołania imprezy turystycznej przez Organizatora.
4. Potrącenia z powodu rezygnacji przez Klienta z imprezy turystycznej następują niezależnie od daty (dnia) zawarcia Umowy.
5. Zwrotu wpłaconej przez Klienta ceny imprezy turystycznej po odliczeniu kwot potrąconych zgodnie z ust. 2, Organizator dokonuje w terminie 14 dni od dnia rezygnacji przez Klienta z imprezy turystycznej.
6. W przypadku, gdy Klient, rezygnując z imprezy turystycznej, przeniesie uprawnienia i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, która to osoba spełni wszystkie warunki udziału w imprezie turystycznej, w tym dotyczące posiadania odpowiednich dokumentów i pozwoleń niezbędnych do uczestniczenia w imprezie turystycznej takich jak wiza, paszport itp. Organizator potrąci z ceny imprezy turystycznej poniesione przez Organizatora z tego tytułu koszty przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy będzie skuteczne w stosunku do Organizatora tylko wówczas, gdy Klient poinformuje Organizatora na piśmie o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią w terminie nie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

VII. Reklamacja.

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Organizatora lub przedstawiciela Organizatora. Organizator dołoży wszelkich starań, aby usunąć wady, w tym również poprzez zapewnienie Klientowi świadczeń zastępczych.
2. Niezależnie od powiadomienia, o którym mowa powyżej, Klient może w terminie 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej złożyć reklamację w formie pisemnej w siedzibie Organizatora. Organizator rozpoznaje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Nerozpatrzenie reklamacji w terminie jest równoznaczne z jej uwzględnieniem.
3. Organizator w sytuacji uznania reklamacji Klienta ma obowiązek do dokonania zwrotu części lub całości ceny imprezy turystycznej w ciągu 30 dni od daty pisemnego uznania reklamacji.

VIII. Prawa i obowiązki Uczestników.

1. Uczestnik ma prawo do otrzymania świadczeń gwarantowanych dokumentami w postaci Umowy oraz niniejszych Warunków.
2. Uczestnik ma prawo do otrzymania faktury VAT w terminie do 21 dni od daty, w której dokonał zapłaty całości kwoty za organizowaną imprezę turystyczną.
3. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy turystycznej do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora.
4. W trakcie trwania imprezy turystycznej Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych, regulaminów zajęć, obiektów, urządzeń turystycznych, sportowych i rekreacyjnych, celnych, dewizowych i innych

obowiązujących w miejscu przebywania Uczestnika oraz poleceń opiekunów lub innych przedstawicieli Organizatora w celu właściwego przeprowadzenia imprezy.

5. W trakcie trwania imprezy turystycznej z udziałem małoletnich (dzieci lub młodzieży), w przypadku nieprzestrzegania przez Klienta regulaminu imprezy turystycznej, spożywania alkoholu, palenia tytoniu, przyjmowania używek, środków odurzających, aroganckiego zachowania, wybryków chuligańskich i innych zachowań powodujących m.in. utrudniania w przebiegu imprezy turystycznej, Organizator zastrzega sobie prawo usunięcia uczestnika z imprezy. Organizator niezwłocznie zawiadomi przedstawiciela ustawowego Klienta, który zobowiązany jest odebrać Klienta z miejsca jego pobytu/obozu w ciągu 48 godzin na własny koszt i we własnym zakresie.
6. Organizator imprezy turystycznej z udziałem małoletnich (dzieci lub młodzieży) odpowiada za powierzonych jego opiece Klientów małoletnich do chwili zakończenia imprezy turystycznej. Przedstawiciele ustawowi zobowiązani są do punktualnego przybycia na ustalone miejsce zakończenia imprezy i odebrania małoletniego Klienta.
7. W przypadku wykupienia przez Klienta tylko jednego miejsca w pokoju, jeśli Organizator nie dysponuje pokojami jednoosobowymi, Klient godzi się na to, aby do zajmowanego przez niego pokoju dokwaterowano innego uczestnika imprezy turystycznej lub na dokonanie dopłaty za pozostałe miejsce noclegowe znajdujące się w pokoju.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną wobec Organizatora lub osób trzecich za szkody powstałe z winy Klienta lub osób małoletnich- Uczestników imprezy turystycznej znajdujących się pod opieką Klienta. Klient jest zobowiązany do naprawienia wyrządzonej szkody.
9. Za ewentualne powstałej szkody na osobie lub mieniu Klienta lub osoby trzeciej spowodowane przez Klienta poza czasem prowadzonego przez Organizatora szkolenia i bez jego nadzoru odpowiedzialność ponosi Klient.

IX. Postanowienia końcowe.

1. Niniejszy dokument obowiązuje wszystkich Uczestników imprez turystycznych organizowanych przez firmę Makan Sp. z o.o. od dnia 1 grudnia 2019 r.
2. Z chwilą opublikowania nowych warunków uczestnictwa tracą ważność wcześniejsze warunki, które dotyczą tych samych rodzajów imprez turystycznych.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.
4. Wszelkie spory prawne wynikłe z Umowy oraz Warunków będą rozstrzygane przez sąd właściwy siedzibie Organizatora.



.....
Organizator

.....
Klient