

1. Zasady ogólne

1.1. GMSYNERGY sp. z o.o. sp. komandytowa stawia sobie za cel zapewnienie Uczestnikom optymalnych warunków wypoczynku. Prawa i obowiązki Uczestników określają, wydane w oparciu o art.365 (1) KC oraz ustawę z 29 sierpnia 1997, niniejsze Warunki Uczestnictwa zwane dalej WU. Organizatorem imprez jest GMSYNERGY sp. z o.o. sp. komandytowa zwana dalej biurem, właściciel marki Gandalf Travel.

2. Zawarcie umowy, osoba dokonująca rezerwacji, paszport, wizy

2.1. Zgłoszenie udziału w imprezie organizowanej przez Biuro następuje z chwilą podpisania umowy przez przedstawiciela biura sprzedającego imprezę i osobę dokonującą rezerwacji imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji (wyszczególniona na umowie jako płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej obejmującej rezerwację określoną indywidualnym numerem – czyli za wszystkie osoby, będące uczestnikami imprezy wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej, ewentualnych zmianach dotyczących danej imprezy turystycznej. Niezbędnym warunkiem do zawarcia umowy jest podanie przez osobę dokonującą rezerwacji adresu mailowego przeznaczonego do otrzymywania korespondencji od biura. Strony ustalają, iż korespondencja dotycząca zamówionych usług i umowy prowadzona będzie drogą elektroniczną – tą drogą dostarczane będą wszelkie informacje dotyczące zawartej umowy. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat.

Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.

2.2. Uczestnik, przed podpisaniem umowy, zobowiązany jest zapoznać się z: ramowym programem imprezy zawartym w ofercie, rodzajem transportu, jego klasą oraz warunkami świadczenia transportu, położeniem, rodzajem i kategorią obiektu zakwaterowania zgodną ze standaryzacją wg kategorii miejscowych, liczbą i rodzajem posiłków, ramowym programem zwiedzania i atrakcji turystycznych, ceną imprezy, wysokością zaliczki, warunkami uczestnictwa w imprezie turystycznej, informacją o warunkach ubezpieczenia. Wyłącznym źródłem informacji o ofercie jest strona internetowa: www.gandalfttravel.com, na której zamieszczane są oferty imprez turystycznych lub katalog z ofertą imprez turystycznych organizatora. Informacje dotyczące oferty pobrane z tych źródeł stanowią integralną część umowy. Wszystkie uzgodnienia dotyczące warunków realizacji zamawianych usług dopuszczane są jedynie w formie pisemnej, naniesione na umowę za pomocą systemu rezerwacyjnego. Akceptacja warunków umowy wraz z warunkami uczestnictwa dokonywana jest poprzez podpisanie Umowy -Zgłoszenia. Umowę uważa się za zawartą po podpisaniu umowy-zgłoszenia oraz wpłaceniu zaliczki za imprezę turystyczną. Umowę o Świadczenie Usług Turystycznych podpisuje za osobę niepełnoletnią jej prawny opiekun. Każdy z uczestników wyjeżdżających poza Unię Europejską musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Osoby niepełnoletnie winny legitymować się własnym dokumentem tożsamości – paszportem. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Osoby niepełnoletnie winny legitymować się własnym dokumentem tożsamości – tymczasowym dowodem osobistym lub paszportem.

3. Warunki zapłaty, cena imprezy, zwroty

3.1. Ceny świadczeń dla uczestników są cenami umownymi. Cena imprezy jest ustalana na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut na dzień tworzenia kalkulacji określonej oferty.

3.2. Warunkiem wpisania na listę uczestników imprezy jest: podpisanie umowy i uiszczenie zaliczki na imprezę, której wysokość jest określona każdorazowo dla określonej oferty.

3.3. Cała należność za imprezę określona w umowie winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Niedokonanie pełnej wpłaty w tym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z udziału w imprezie i wywołuje skutki i konsekwencje finansowe określone w pkt.8 niniejszych warunków uczestnictwa. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem na wybraną imprezę, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Jeżeli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Klient zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty faksem lub e-mailem na adres podany w umowie-zgłoszeniu. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest później niż 14 dni przed wyjazdem, płatność winna nastąpić tego samego dnia. Jeżeli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Biuro zastrzega sobie prawo do skasowania niezapłaconej rezerwacji. Za datę zapłaty uważa się datę wpływu kwoty na rachunek bankowy biura.

3.4. Biuro zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy na skutek wzrostu kursów walut lub z powodu wzrostu kosztów transportu, cef, podatków lub opłat za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe, w portach morskich lub lotniczych, stanowiących podstawę kalkulacji imprezy turystycznej. O takiej zmianie Biuro zawiadomi Klienta niezwłocznie w razie jej zaistnienia, nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać zmieniona.

3.5. Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy. Winien On o tym fakcie zawiadomić Biuro niezwłocznie, maksymalnie w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o wzroście ceny. Informacja z biura może zostać wysłana na adres zameldowania zgłaszającego podany przy zawieraniu umowy lub na jego adres e-mailowy podany w umowie.

4. Świadczenia.

4.1. Uczestnik ma prawo do świadczeń ze strony biura określonych w ofercie (programie) stanowiącej integralną część zawartej z Uczestnikiem umowy. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestnikach imprezy.

4.2. Warunkiem realizacji opłaconych świadczeń jest posiadanie skierowania (voucheru) w przypadku wyjazdów indywidualnych lub wpisanie na listę uczestników w przypadku wyjazdów zbiorowych. Wydanie voucheru nastąpi w terminie 5 dni przed realizacją wyjazdu w formie pliku w formacie PDF wysłanym na adres podany przez zgłaszającego w umowie-zgłoszeniu, ale nie wcześniej niż po wniesieniu pełnej wpłaty za imprezę. Wpisanie na listę uczestników nastąpi po wniesieniu pełnej wpłaty za imprezę.

4.3. Opłacone świadczenia i termin ich realizacji, do których upoważniają w/w dokumenty są ostateczne i nie mogą być przez Uczestnika zmienione. Niewykorzystanie przez Uczestnika któregośkolwiek ze świadczeń w ustalonym terminie nie upoważnia go do otrzymania zwrotu części lub całości opłaty wniesionej na rzecz biura. Dotyczy to także przypadków odmowy wydania paszportu lub brak dokumentów uprawniających do przekraczania granicy, choroby lub innych przypadków losowych oraz przypadków, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wydadzą zezwolenia na wjazd uczestnika do ich kraju. 4.4. Przy podpisywaniu umowy - zgłoszenia Biuro określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz termin ich złożenia lub okazania w biurze. Niezłożenie w wyznaczonym terminie określonych w umowie - zgłoszeniu dokumentów powoduje skreślenie z listy uczestników z konsekwencjami określonymi w pkt.8.

4.5 W ramach wykonania umowy dotyczącej uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej, Biuro zapewnia Uczestnikom imprez zbiorowych ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków obejmujące ochroną turystów w trakcie realizacji imprezy. Zawarcie umowy ubezpieczeniowej jest obligatoryjne. Wariant podstawowy nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych. Istnieje możliwość dodatkowego ubezpieczenia. Szczegółowe warunki ubezpieczenia dostępne są na witrynie internetowej biura, w zakładce „O nas” lub w formie drukowanej w biurze lub też najbliższym oddziale ubezpieczyciela.

4.6. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. Biuro zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z rezerwacją imprezy. Cena ubezpieczenia przy imprezach o wartości: do 1200 zł – 60 zł/os.; od 1201 zł do 2000 zł – 100 zł/os. Wykupienie ubezpieczenia gwarantuje zwrot maksimum 75% niewykorzystanych świadczeń z tytułu zawartej umowy.

4.7. Zawierając umowę Uczestnik deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie.

4.8. Biuro zastrzega sobie możliwość połączenia grupy Uczestników z Uczestnikami imprezy organizowanej przez Innego organizatora, współpracującego z biurem, w celu osiągnięcia minimum uczestników niezbędnego do realizacji imprezy, a w szczególności możliwości transportu grupy do miejsca lub miejsc docelowych przewidzianych programem.

5. Odpowiedzialność Uczestnika

5.1. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli biura w osobach jego pracowników, wskazanych reprezentantów lub współpracowników czy też upoważnionych do tego podwykonawców, dotyczących realizacji programu imprezy. W szczególności Uczestnik zobowiązany i odpowiedzialny jest za zasięganie informacji u rezydenta lub z tablic ogłoszeń w miejscu wskazanym przez Biuro, dotyczących szczegółów realizowanych imprez oraz organizacji podróży powrotnej, zmian w stosunku do danych podanych w dokumentach podróży.

5.2. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (ważnego paszportu) oraz , gdy wymagają tego przepisy, wiz turystycznych.

5.3. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

5.4. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem, ochroną pożarową w miejscu zakwaterowania oraz środkach transportu – zakres tych przepisów jest określony w regulaminach poszczególnych obiektów lub przez przewoźników.

5.5. W trakcie podróży autokarem obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu i palenia tytoniu na pokładzie. W razie niestosowania się do zakazu załoga może zażądać opuszczenia pokładu jednostki przez pasażera. Organizator nie ponosi w takiej sytuacji odpowiedzialności za sposób kontynuacji podróży pasażera.

5.6. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za spełnianie przez niego i jego bagaż norm obowiązujących w transporcie samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu.

6. Odpowiedzialność Biura

6.1. W przypadku imprez fakultatywnych, które realizowane są przez lokalnych przedsiębiorców, klientów obowiązują umowy zawarte z tymi organizatorami. Biuro nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych (działa albo bez związku z przedsiębiorcą, albo wyłącznie jako agent). Uczestnictwo w tego typu imprezach regulowane jest odrębnymi warunkami uczestnictwa właściwymi dla organizatorów poszczególnych imprez lokalnych i pozostaje bez związku z odpowiedzialnością biura.

6.2. Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany kolejności zwiedzania. Jeśli w wyniku działania siły wyższej, niemożliwej do przewidzenia w chwili zawarcia umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, obie strony mogą tę umowę wypowiedzieć.

6.3. W uzasadnionych przypadkach Biuro może dokonać zmiany ramowego programu imprezy, terminu lub miejsca zakwaterowania, jak i hotelu/apartamentu/pensjonatu. W takiej sytuacji Biuro zobowiązane jest poinformować Uczestników niezwłocznie po zaistnieniu tych zmian. Uczestnik powinien powiadomić Biuro do akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z imprezy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat w ciągu 3 dni od otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy.

6.5. Biuro w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od biura nastąpiła zmiana programu imprezy, miejsca zakwaterowania lub innego parametru usługi turystycznej, Biuro zapewni świadczenia zastępcze o tym samym lub wyższym standardzie. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od określonej w umowie, Klient może domagać się odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator zapewni mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

6.6. Jeżeli z ważnej przyczyny Klient nie skorzystał z poszczególnych opłaconych już usług, Biuro może przyznać zwrot części poniesionych kosztów, uwzględniając rzeczywiście poniesione przez Biuro nakłady i koszty, w tym opłaty na rzecz kontrahentów/podwykonawców.

6.7. W przypadku lotów Biuro odpowiada w takim zakresie, w jakim występuje przewoźnik wg postanowień Prawa Lotniczego w związku z międzynarodowymi układami z Warszawy, Hagi, Guadalajary oraz umową Montrealską (loty do Kanady i USA). W myśl układu zawartego w Warszawie na przewoźniku ciąży ograniczona odpowiedzialność (także za utratę i uszkodzenie bagażu) i tylko pod warunkiem, iż można mu przypisać zawinione działanie. Transport następuje na podstawie dostępnych na życzenie, aktualnie obowiązujących warunków przedsiębiorstwa transportowego.

6.8. Biuro zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy w razie zbyt małej ilości uczestników, nie później jednak niż 4 dni przed planowanym terminem wyjazdu, a w każdym razie w każdym terminie w przypadku szczególnych zagrożeń życia i zdrowia Uczestników. Biuro określa minimum uczestników w przypadku wszystkich wyjazdów autokarowych na 42 osoby na dany kierunek w danym terminie. O odwołaniu imprezy Biuro niezwłocznie powiadamia Uczestnika, a wniesioną przez Niego wpłatę zwraca w ciągu 7 dni na wskazany przez niego nr rachunku bankowego lub przekazem pocztowym na wskazany adres. W takich wypadkach Klientowi nie przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy.

7. Reklamacje

7.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Biuro. Zgłoszenia należy dokonać w formie pisemnej u pilota, rezydenta, innego przedstawiciela biura bądź jego kontrahenta zagranicznego w celu usunięcia wad. Po zakończeniu imprezy Biuro nie ma już możliwości, aby ewentualne niedociągnięcia naprawić.

7.2. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Uczestnik może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja, doręczona do biura osobiście lub wysłana listem poleconym na adres biura lub przesłana faxem na nr 42-639-71-58. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności.

7.3. Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. Za datę złożenia oświadczenia przez Biuro uznaje się datę nadania listu poleconego, zawierającego odpowiedź na reklamację. Biuro nie rozpatruje reklamacji napisanych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.

7.4. Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 7 dni od daty rezygnacji Uczestnika z wyjazdu lub daty uznania reklamacji.

7.5. Biuro ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta zgodnie z art.11b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

8. Rezygnacja z imprezy

8.1. Rezygnację z imprezy Uczestnik składa wyłącznie na piśmie. O wysokości kosztów rezygnacji decyduje data wpływu rezygnacji do biura.

8.2. Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli przyczyna rezygnacji lub niemożności udziału w imprezie następuje po stronie biura. Należą do nich:

- zmiana istotnych warunków Umowy (zmiana terminu lub radykalna zmiana programu imprezy). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni od daty otrzymania pisemnego zawiadomienia o zmianie na podany adres zgłaszającego lub wskazany w umowie adres mailowy. Brak odpowiedzi w terminie 3 dni uważa się za akceptację zmienionych warunków Umowy.

- odwołanie imprezy;

8.3. W przypadku rezygnacji następującej z przyczyn nieleżących po stronie biura (jak np. odmowa wydania paszportu lub wize, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granic, niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w umowie terminów, nieprzybycie na zbiórkę, choroba lub inne przypadki losowe, uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne itp.) Biuro może od Uczestnika zażądać wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena podróży i czas, w którym Uczestnik odstąpił od umowy. Biuro zwraca wpłaconą kwotę po potrąceniu wyliczonych kosztów rezygnacji, w wysokości uzależnionej od daty rezygnacji i wynoszącej maksymalnie dla rezygnacji:

- na więcej niż 34 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy – 200 zł od każdego uczestnika na umowie-zgłoszeniu;

- między 34 a 28 dni - 30% ceny umowy-zgłoszenia;

- między 27 a 14 dni – 50% ceny umowy-zgłoszenia;

- między 13 a 7 dni – 80% ceny umowy-zgłoszenia;

- w terminie krótszym aniżeli 7 dni przez imprezą lub w razie niestawienia się na zbiórkę – 95 % ceny imprezy.

Na żądanie Klienta Biuro zobowiązane jest przedstawić udokumentowane wyliczenie poniesionych przez siebie, w związku z rezygnacją Uczestnika, kosztów. Oszacowanie poniesionych kosztów może nastąpić najpóźniej na dzień po planowanym wyjeździe, z którego uczestnik zrezygnował. Rezygnacja z uczestnictwa każdej osoby zgłoszonej na umowie-zgłoszeniu powoduje rozwiązanie umowy. Za porozumieniem stron możliwe jest zawarcie nowej umowy, w zmodyfikowanej formie. Każdorazowo wymaga to pisemnego oświadczenia obu stron umowy.

8.4. Jeżeli najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy Uczestnik wskaże na piśmie inną osobę, która przejmie jego prawa i obowiązki wynikające z umowy, to po potwierdzeniu możliwości takiej zmiany przez Biuro, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości 100 zł od każdej zmiany (osoby) lub na żądanie Klienta Biuro przedstawi udokumentowane wyliczenie rzeczywiście poniesionych kosztów i obciąży go takimi kosztami (mogą być wówczas wyższe aniżeli 100 zł). Opłata ta stanowi zwrot kosztów poniesionych przez Organizatora związanych z dokonywanymi przez Klienta zmianami. Za nieuiszczoną część imprezy turystycznej oraz koszty poniesione w wyniku zmiany Uczestnika Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

8.5. Opłata określona w pkt.8.4 przysługuje biurowi również przy każdorazowej zmianie rezerwacji co do terminu imprezy, miejscowości z której rozpoczyna się podróż, rodzaju środka transportu, zakwaterowania, przy czym zmiana winna nastąpić nie później aniżeli 30 dni przed planowanym rozpoczęciem imprezy i wymaga każdorazowo pisemnej zgody biura.

9. Postanowienia końcowe.

9.1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. O usługach turystycznych, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (DZ.U. nr 133, poz. 883) 9.2. Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd właściwy dla strony pozwanej