

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ organizowanej przez Destino Solutions sp. z o.o.

ZASADY OGÓLNE

1. Organizator Turystyki - Destino Solutions spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie - wpisany do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorstw Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem 42157, posiadający NIP: 7010981658, wwan dalej ORGANIZATOREM, stawia sobie za cel zapewnienie uczestnikom imprez turystycznych, zwanych dalej UCZESTNIKAMI, optymalnych warunków wypoczynku. Prawa i obowiązki UCZESTNIKÓW określają Warunki Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej, zwanej IMPREZĄ, organizowanej przez ORGANIZATORA, zwane dalej WARUNKAMI.

ZAWARCIE UMOWY

2. UCZESTNIKIEM IMPREZY jest osoba zgłaszająca udział w IMPREZIE i podpisująca Umowę Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej, zwaną dalej UMOWĄ oraz inne osoby zgłoszone przez osobę zgłaszającą.
3. Zawarcie umowy z Destino Solutions sp. z o.o., zwaną również (w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej USTAWĄ) Organizatorem Turystyki, następuje z chwilą podpisania przez osobę zgłaszającą udział w IMPREZIE i osobę upoważnioną do zawarcia UMOWY, działającą w imieniu ORGANIZATORA, UMOWY.
4. Daty rozpoczęcia i zakończenia IMPREZY są określone w UMOWIE.

PRAWA I OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

5. UCZESTNIK objęty zostanie szczególną opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych niezawinionych przez ORGANIZATORA (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odprawy celnych, postojami na granicach, opóźnieniem przelotów, warunkami atmosferycznymi).
6. Przy zawieraniu UMOWY ORGANIZATOR określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w IMPREZIE oraz termin ich okazania lub dostarczenia ORGANIZATOROWI. Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie jest równoznaczne z rezygnacją UCZESTNIKA z uczestnictwa w IMPREZIE z przyczyn leżących po stronie UCZESTNIKA. O wszelkich zmianach danych określonych w UMOWIE UCZESTNIK powinien niezwłocznie powiadomić ORGANIZATORA. ORGANIZATOR nie odpowiada za niewykonanie UMOWY z powodu zmiany danych, o których nie został powiadomiony.
7. UCZESTNIK ponosi odpowiedzialność materialną wobec ORGANIZATORA i jego kontrahentów za wyrządzone przez siebie szkody. UCZESTNIK jest zobowiązany do pokrycia szkód wyrządzonych przez siebie w trakcie trwania IMPREZY, w miejscu jej powstania. W wypadku braku możliwości pokrycia szkody na miejscu, UCZESTNIK może zwrócić się do ORGANIZATORA z prośbą o tymczasowe pokrycie szkody za niego, zobowiązując się jednocześnie na piśmie do uiszczenia należnych kwot niezwłocznie po powrocie do kraju. Za szkody wyrządzone poprzez osoby małoletnie, które nie ukończyły 18 lat odpowiadają ich prawni opiekunowie.
8. ORGANIZATOR lub działający w jego imieniu pośrednik turystyczny, zobowiązany jest przed rozpoczęciem IMPREZY podać UCZESTNIKOWI ogólne informacje o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w IMPREZIE.
9. UCZESTNIK zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich przepisów prawa obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i docelowych, w szczególności celno - dewizowych oraz wizowo - migracyjnych oraz przepisów określonych przez przewoźników.
10. UCZESTNIK zobowiązany jest zapoznać się z informacjami dotyczącymi IMPREZY oraz przestrzegać zaleceń, instrukcji i formalności wynikających z przepisów prawa lub aktów właściwych władz dotyczących realizacji imprez turystycznych, w szczególności paszportowych, wizowych, celnych, dewizowych, ubezpieczeniowych i zdrowotnych kraju, do którego podróżuje.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA I UCZESTNIKA

11. ORGANIZATOR nie odpowiada za niewykonanie UMOWY, jeśli UCZESTNIK IMPREZY bez zgody ORGANIZATORA, zmienia program IMPREZY podczas jej trwania w szczególności zmienia przewidziane UMOWĄ świadczenia, hotele lub środki transportu. Zmiany powyższe, dokonane samodzielnie przez UCZESTNIKA i wykonane bez uzyskania zgody ORGANIZATORA nie mogą być podstawą późniejszych roszczeń wobec ORGANIZATORA pokrycia wynikających z tych zmian szkód.
12. Jeżeli UCZESTNIK nie wyjechał na IMPREZE w wyznaczonym terminie, ORGANIZATOR nie zapewnia mu dojazdu w terminie późniejszym, ani nie zwraca kosztów takiego przejazdu. Późniejszy przyjazd UCZESTNIKA na IMPREZE nie jest podstawą do zwrotu kosztów za nierealizowaną część IMPREZY. ORGANIZATOR może jednak w takim wypadku obniżyć cenę IMPREZY, jeżeli unikalną ponoszenia kosztów związanych z zagwarantowaniem niewykorzystanego świadczenia, a jego niewykorzystanie przez UCZESTNIKA było usprawiedliwione szczególnymi okolicznościami. UCZESTNIKOWI, który później przybył na miejsce IMPREZY, ORGANIZATOR nie gwarantuje przedłużenia pobytu.
13. Niewykorzystanie przez UCZESTNIKA wszystkich świadczeń zapewionych w czasie trwania IMPREZY i objętych programem nie stanowi podstawy do żądania obniżenia ceny IMPREZY lub ekwiwalentu za niewykorzystane świadczenia, chyba że ORGANIZATOR unikalną ponoszenia kosztów związanych z zagwarantowaniem niewykorzystanego świadczenia, a jego niewykorzystanie przez UCZESTNIKA było usprawiedliwione szczególnymi okolicznościami.
14. ORGANIZATOR odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem UCZESTNIKA, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczeń przewidzianych w UMOWIE, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.
15. ORGANIZATOR ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą do wysokości rzeczywistej szkody poniesionej przez UCZESTNIKA, jednakże maksymalna odpowiedzialność ORGANIZATORA za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY ograniczona jest do dwukrotności ceny IMPREZY. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód wyrządzonych umyślnie.
16. Odpowiedzialność ORGANIZATORA za szkody wyrządzone UCZESTNIKOWI wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY może być ograniczona, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska.
17. ORGANIZATOR nie odpowiada za wady świadczeń, o których UCZESTNIK wiedział w chwili zawierania UMOWY.
18. Odwołanie IMPREZY z powodu braku odpowiedniej liczby UCZESTNIKÓW może nastąpić najpóźniej na 14 dni przed jej rozpoczęciem.
19. W sytuacji opisanej w punkcie 17 ORGANIZATOR przedstawi UCZESTNIKOWI ofertę zastępczą. O przyjęciu oferty zastępczej UCZESTNIK winien niezwłocznie poinformować ORGANIZATORA przesyłając podpisaną ofertę pocztą tradycyjną lub elektronicznie. Jeżeli UCZESTNIK nie przyjmie oferty zastępczej, otrzyma zwrot wniesionych opłat za IMPREZĘ.
20. ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności z tytułu imprez fakultatywnych zawartych przez UCZESTNIKA na miejscu IMPREZY z lokalnymi przedsiębiorcami, chyba, że pośredniczył w ich zawieraniu.
21. UCZESTNIK ponosi odpowiedzialność za niewydatnienie lub nienadejście w porę wizy bądź paszportu z odpowiedzialnej placówki dyplomatycznej lub urzędu, chyba że opóźnienie wynikało z winy ORGANIZATORA.

NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI. SIŁA WIJSZA

22. ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za decyzje administracyjne podejmowane przez przedstawicieli władz państwowych w Polsce, krajach tranzytowych lub docelowych.
23. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo do odwołania IMPREZY w każdej chwili z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności z powodu decyzji władz państwowych oraz działania siły wyższej.
24. W wypadku, gdy zdarzenie noszące znamiona siły wyższej ma miejsce przed lub podczas trwania IMPREZY i uniemożliwia jej rozpoczęcie lub kontynuację, ORGANIZATOR zobowiązuje się dokonać na rzecz UCZESTNIKÓW, zwrotu kwoty stanowiącej równowartość nieponiesionych wydatków oraz kosztów, pomniejszoną o koszty świadczeń już spełnionych i bezwrotnych kosztów poniesionych przez ORGANIZATORA za IMPREZĘ lub dalszą część IMPREZY.
25. W wypadku wystąpienia zdarzenia noszącego znamiona siły wyższej w sytuacji opisanej w pkt. 24, ORGANIZATOR może zaproponować UCZESTNIKOWI zmianę warunków IMPREZY (w szczególności zmianę trasy, miejsca zakwaterowania, środków transportu lub wyżywienia), na co najmniej równej wartości bez ponoszenia przez UCZESTNIKA dodatkowych kosztów. O ile UCZESTNIK nie skorzysta z propozycji skorzystania ze zmodyfikowanej IMPREZY zastosowanie będzie miał pkt 24.
26. Jeżeli rozwiązanie UMOWY z powodu siły wyższej nastąpi po rozpoczęciu IMPREZY, ORGANIZATOR zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne kroki zmierzające do zapewnienia powrotu UCZESTNIKOM IMPREZY. Za powstałe z tego tytułu ewentualne dodatkowe koszty zorganizowania lub zapewnienia transportu, wywołanego wypadkiem siły wyższej, ORGANIZATOR nie odpowiada.

WARUNKI PŁATNOŚCI

27. Cena IMPREZY jest ceną umowną i - w stosownych wypadkach - zawiera podatek od towarów i usług, obowiązujący w dniu podpisania UMOWY.

28. W wypadku, gdy cena lub jeden z jej elementów określona jest w walucie obcej, stosuje się tabelę kursu sprzedazy pieniądza w banku wskazanym przez ORGANIZATORA, obowiązującą w dniu dokonywania odpowiedzialnej wpłaty określonej w UMOWIE, chyba, że strony postanowią inaczej.
29. W wypadku dokonywania płatności za IMPREZĘ w ratach, UCZESTNIK zobowiązuje się dokonywać wpłat w ustalonych przez ORGANIZATORA terminach i kwotach. UCZESTNIK zobowiązany jest przysłać ORGANIZATOROWI dowody tych wpłat.
30. W wypadku dokonywania płatności za IMPREZĘ w ratach, dla każdej płatności należy wskazać: imię i nazwisko osoby, za którą dokonywana jest wpłata, numer UMOWY, termin IMPREZY oraz wskazać rodzaj płatności (załiczka, dopłata, pełna wpłata).
31. Jeżeli dzień rozpoczęcia IMPREZY przypada w okresie dłuższym niż 180 dni od daty zawarcia UMOWY to UCZESTNIK zobowiązany jest do zapłaty tzw. „opłaty rezerwacyjnej” w ryczałtowej kwocie 1.000,00 PLN. Jeżeli dzień rozpoczęcia IMPREZY przypada w okresie pomiędzy 180 a 30 dni od dnia podpisania UMOWY, to załiczka na IMPREZĘ wynosi 30% ustalonej ceny IMPREZY, chyba że strony postanowią inaczej.
32. Cała należność za IMPREZĘ, określona w UMOWIE, winna być wpłacona przez UCZESTNIKA w terminie nie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia IMPREZY.
33. W wypadku podpisania UMOWY w terminie krótszym niż 30 dni od dnia rozpoczęcia IMPREZY, wpłata pełnej należności za IMPREZĘ jest wymagana niezwłocznie.
34. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo do rozwiązania UMOWY z UCZESTNIKIEM, z przyczyn leżących po stronie UCZESTNIKA, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 31-33 terminach.
35. Ustalona w UMOWIE cena może zostać podwyższona, jeżeli jest to niezbędne ze względu na ceny przewoźników pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zaopielania, wzrost wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych UMOWĄ, nadożków przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji IMPREZY, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłat za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, wzrost kursów walut mających znaczenie dla IMPREZY.
36. Wzrost ceny będzie skuteczną w stosunku do UCZESTNIKA, wyłącznie po pisemnym powiadomieniu UCZESTNIKA, co najmniej 21 dni przed dniem rozpoczęcia IMPREZY.
37. W wypadku, gdy ORGANIZATOR przed rozpoczęciem IMPREZY będzie zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki UMOWY z UCZESTNIKIEM (w szczególności miejsce pobytu, termin, zakwaterowanie, wyżywienie, środek transportu lub cenę), niezwłocznie powiadomi pisemnie o tym UCZESTNIKA.
38. UCZESTNIK zawiadomiony o zmianie warunków, zobowiązany jest poinformować ORGANIZATORA na piśmie, w terminie 3 dni, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy od UMOWY odstępuje.
39. W wypadku odstąpienia od UMOWY z powodu zmiany warunków, UCZESTNIK ma prawo do:
a) uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie albo
b) natychmiastowego zwrotu wniesionej za IMPREZĘ kwoty.
40. UCZESTNIK wykupujący tylko jedno miejsce, przyjmuje do wiadomości możliwość zakwaterowania go w pokoju z inną osobą. W wypadku, gdy takie zakwaterowanie nie będzie możliwe, UCZESTNIK zobowiązuje się do uiszczenia dopłaty do pokoju jednoosobowego. Pokój jednoosobowy, może zostać także zarezerwowany na wyrazie życzenia UCZESTNIKA, zgłoszone przy podpisywaniu UMOWY, pod warunkiem uiszczenia przez UCZESTNIKA stosownej dopłaty.

UBEZPIECZENIA

41. W ramach ceny IMPREZY, ORGANIZATOR zapewnia jej UCZESTNIKOWI (nie dotyczy imprez z dojazdem własnym) ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) do wysokości kwot gwarantowanych polisa.
42. Zawierając UMOWĘ UCZESTNIK potwierdza, że został poinformowany o możliwości dodatkowego ubezpieczenia się od KL oraz NNW ponad kwoty gwarantowane w polisie, od innych ryzyk (w szczególności kosztów rezygnacji, kosztów rezygnacji w następstwie chorób przewlekłych, sportów wysokiego ryzyka, sportów wyczynowych lub sportów ekstremalnych), a także o jej celu (ochrona ubezpieczeniowa od czasu dojazdu na miejsce).
43. Zawierając UMOWĘ UCZESTNIK oświadcza, że otrzymał Ogólne Warunki Ubezpieczenia, zwaną dalej OWU, zobowiązując się jednocześnie do zapoznania zgłoszonych przez siebie pozostałych UCZESTNIKÓW IMPREZY z tymi warunkami oraz oświadczając, iż stan zdrowia jego, oraz zgłoszonych przez niego UCZESTNIKÓW, umożliwia udział w IMPREZIE.
44. Zawierając UMOWĘ, UCZESTNIK deklaruje, że otrzymał kopie udzielonej ORGANIZATOROWI Gwarancji Ubezpieczeniowej spełniającej wymogi USTAWY oraz otrzymał informację o ORGANIZATORZE IMPREZY wraz ze wskazaniem jego pełnych danych rejestrowych i kontaktowych, podmiocie, która udzielił w w gwarancji, jej zakresie, numerze polisy ubezpieczeniowej, sumie ubezpieczenia oraz sposobie ubiegania się o wypłatę odszkodowania.
45. Zawierając UMOWĘ UCZESTNIK oświadcza, że zapoznał się z zasadami składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie ubezpieczenia, które znajdują się na stronie: <https://tueuropa.pl/reklamacje>.
46. Zawierając UMOWĘ, UCZESTNIK oświadcza, że został poinformowany o numerze telefonu **Centrum Pomocy - tel. +48 22 568 98 28**.

REKLAMACJE

47. Reklamacja związana z transportem (nie dotyczy imprez z dojazdem własnym), zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz świadczeniami, objętymi programem IMPREZY UCZESTNIK zobowiązany jest zgłaszać w trakcie trwania IMPREZY pilotowi lub przedstawicielowi ORGANIZATORA. Jeżeli reklamacja nie odniesie skutku, UCZESTNIK winien - dla celów dowodowych - zadbać o sporządzenie protokołu, który powinien być potwierdzony na miejscu przez pilota lub przedstawiciela ORGANIZATORA.
48. Pilot lub przedstawiciel ORGANIZATORA nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
49. Reklamacja wraz z kopią protokołu, o którym mowa w pkt. 47 należy zgłosić w formie pisemnej ORGANIZATOROWI w terminie 30 dni od dnia zakończenia IMPREZY. ORGANIZATOR ma obowiązek niezwłocznego rozpatrzenia reklamacji - nie później jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej odebrania.

REZYGNACJA UCZESTNIKA Z IMPREZY

50. Rezygnacja UCZESTNIKA z zakupionej u ORGANIZATORA IMPREZY przed jej rozpoczęciem wymaga pisemnego oświadczenia. Za datę rezygnacji uznaje się datę otrzymania oświadczenia przez ORGANIZATORA.
51. ORGANIZATOR, z uwagi na poniesione koszty organizacji IMPREZY, w szczególności koszty zakupu biletów lotniczych, koszty opłat ezemacyjnych w hotelach lub koszty zakupu pozostałych świadczeń i kontrahentów zastrzega sobie prawo do obciążenia UCZESTNIKA rzeczywistymi kosztami, które poniesi w związku z rezygnacją UCZESTNIKA z IMPREZY, niezależnie od wysokości dokonanej przez niego wpłaty oraz obciążenia go dodatkową opłatą manipulacyjną w wysokości 500,00 PLN. Do kosztów poniesionych przez ORGANIZATORA nie wlicza się utraconego zysku.
52. ORGANIZATOR sporządza wstępną kalkulację poniesionych przez siebie kosztów i dokonuje zwrotu odpowiedniej części uiszczonej ceny w terminie 7 dni od daty wplynięcia pisemnego oświadczenia UCZESTNIKA o rezygnacji z IMPREZY. Ostateczną kalkulację poniesionych kosztów, uwzględniającą kwoty, które udało się ORGANIZATOROWI odzyskać np. w związku ze sprzedażą IMPREZY innej osobie, ORGANIZATOR sporządza w terminie 7 dni od dnia zakończenia IMPREZY, z której UCZESTNIK zrezygnował.
53. UCZESTNIK może przenieść na inną osobę spełniającą warunki udziału w IMPREZIE, wszystkie przysługujące mu z tytułu zawartej UMOWY prawa, jeśli jednocześnie osoba ta oświadczy, że przyjmuje wszystkie, wynikające z tej UMOWY, obowiązki, pod warunkiem wiadomości o tym ORGANIZATORA w terminie nie krótszym, niż 21 dni przed rozpoczęciem IMPREZY. UCZESTNIK jest zobowiązany do pokrycia wszystkich udokumentowanych kosztów, poniesionych przez ORGANIZATORA, związanych z przeniesieniem praw na inną osobę. Zmiana UCZESTNIKA w terminie późniejszym możliwa jest wyłącznie za zgodą ORGANIZATORA.

POSTANOWIENIA KONCOWE

54. Zwrot wszelkich wpłat związanych z udziałem w IMPREZIE następuje w PLN, w kwocie równej wysokości dokonanej przez UCZESTNIKA wpłaty, po potrąceniu kosztów, o których mowa w pkt. 51.
55. Wszystkie inne uregulowania WARUNKÓW dokonywane będą w formie informacji zawartych w programie IMPREZY, lub w formie odpowiednich postanowień w UMOWIE.
56. Jeżeli UMOWA pomiędzy ORGANIZATOREM I UCZESTNIKIEM w sposób odmienny od WARUNKÓW reguluje poszczególne kwestie, stosuje się postanowienia UMOWY.
57. W zakresie nieuregulowanym WARUNKAMI od umów z UCZESTNIKAMI zawieranych przez ORGANIZATORA odpowiednie zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, USTAWY oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
58. WARUNKI obowiązują wszystkich UCZESTNIKÓW imprez, organizowanych przez ORGANIZATORA i są dostępne na stronie internetowej: www.destinomexico.com