CZAJKA TRAVEL
Ul. Basztowa 3/3; Kraków 31-134
NIP 769-190-03-64 ; REGON 356715559
tel./fax: 12-430-01-09; kom.: 519-754-077
e-mail: biuro@czajkatravel.pl
www.czajkatravel.pl

W trosce o dobro naszych Klientów oraz zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, prosimy o zapoznanie się z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa - zanim zgłoszą Państwo uczestnictwo w imprezie turystycznej (Umowa-Zgłoszenie), ponieważ poprzez zgłoszenie wyrażają Państwo zgodę, aby niniejsze Warunki Uczestnictwa stały się częścią umowyo świadczenie usług turystycznych, zawartej z Organizatorem.

1. Postanowienia Ogólne.
1.1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa zwane dalej Warunkami Uczestnictwa, stanowią integralną część Umowy – zgłoszenia.
1.2. Warunki uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Klientów w imprezach organizowanych przez CZAJKA TRAVEL.
1.3. CZAJKA TRAVEL z siedzibą w Krakowie przy ul. Basztowej 3/3, wpisane do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych pod numerem Z/19/2011, prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego jest Organizatorem Imprez Turystycznych w rozumieniu art.3 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową zawartą z firmą AXA.
2. Zawarcie umowy.
2.1. Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora następuje z chwilą podpisania Umowy przez przedstawiciela Organizatora sprzedającego imprezę i osobę zgłaszającą udział w imprezie i podpisującą umowę. W przypadku zamówienia zbiorowego jest to podpis osoby upoważnionej. Zgłoszenie odbywa się na oficjalnym druku Organizatora, podpisany druk należy przesłać niezwłocznie do Organizatora.
2.2. Rodzaj świadczeń, ich zakres określony na stronach internetowych www.czajkatravel.pl , www.gruzja-wycieczki.pl lub ofercie, stanowi jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Przed zawarciem umowy organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie opisów i danych zawartych na stronie internetowej lub ofercie, o czym Klient zostanie poinformowany przed zawarciem umowy.
2.3. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się Uczestnika z programem imprezy, Warunkami Uczestnictwa, które stanowią integralną część umowy, akceptacji tych warunków poprzez podpisanie Umowy oraz wpłacenie zaliczki. Wysokość zaliczki jest uzależniona od rodzaju imprezy. Jej wysokość jest podana w pkt. 3.4.
2.4. Istnieje możliwość realizacji wymagań specjalnych, np.: typu pokoju, piętra pobytu czy widoku na morze, miejsca w środku transportu itp., świadczenia te są dodatkowo płatne i muszą zostać zaakceptowane przez Organizatora. Wymagania specjalne ujęte na Umowie – Zgłoszeniu, które nie są płatne dodatkowo, traktowane będą jako prośby Klienta i realizowane tylko i wyłącznie w przypadku takiej możliwości.

2.5. W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestnika/Uczestników, Klient powinien wskazać dane osób do 7 dni po ich zgłoszeniu. W wypadku gdy impreza jest wykupowana na mniej niż 21 dni od daty rozpoczęcia imprezy, Klient wskazuje osoby w chwili zawierania Umowy.
2.6. Osoby niepełnoletnie mogą zostać Uczestnikiem imprezy za pisemną zgodą rodziców, oraz gdy pozostają pod stałym nadzorem uprawnionego opiekuna.
3. Usługi, ceny, ich określenie i zmiana.
3.1. Cena imprezy obejmuje świadczenia wymienione w zakupionej ofercie.
3.2. Ceny imprez turystycznych obejmują podatek VAT, cena ustalona w umowie może zostać podwyższona tylko w następujących przypadkach:
a) wzrost kosztów transportu,
b) wzrost opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
c) wzrost kursów walut.
W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

3.3. Jeżeli zgłoszenie jest dokonywane w czasie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, wymagana jest pełna wpłata za wykupioną imprezę turystyczną.
3.4. Przy zgłaszaniu rezerwacji należy wpłacić zaliczkę w wysokości: 500 PLN od osoby. Pozostałą część należy uiścić w ratach: II ratę (1000 zł/os) należy dopłacić do 61 dni przed wylotem, a całość powinna zostać wpłacona najpóźniej do 30 dni przed rozpoczęciem wyjazdu.
3.5. Niedotrzymanie powyższych terminów (z pkt. 3.4) oznacza rezygnację Klienta i odstąpienie od umowy na warunkach rezygnacji z imprezy.

4. Przeniesienie uprawnień.

4.1. Organizator może przenieść na osobę trzecią uprawnienia i obowiązki wynikające z zakupienia imprezy pod warunkiem, że Klient poinformuje o przeniesieniu do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. Organizator może pobrać opłatę manipulacyjną do wysokości 100zł, lub większą jeśli bilety lotnicze zostały już wystawione przez przewoźnika.

5. Rezygnacja z uczestnictwa.

5.1. Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie, składając pisemne oświadczenie o odstąpieniu - osobiście, przez pełnomocnika lub listem poleconym, a za datę rezygnacji uznaje się datę złożenia stosownego oświadczenia przez Klienta lub jego pełnomocnika do Organizatora lub jego agentowi, lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia.
5.2.W przypadku rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Organizatora kwoty stanowiącej równowartość poniesionych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona poniżej:
- do 61 dni przed datą wyjazdu 500 zł
- między 60 a 31 dniem przed datą wyjazdu 1500 zł
- między 30 a 21 dniem przed datą wyjazdu 50% ceny imprezy
- w terminie krótszym niż 20 dni – do 85% ceny imprezy

6.1.a) Organizator zawarł na rzecz uczestników imprez zagranicznych ubezpieczenie obejmujące w pakiecie podstawowym:
koszty leczenia KL do kwoty 10.000 EUR dla krajów Europy, dla pozostałych krajów świata do kwoty 30.000 EUR, NNW do kwoty 2000 EUR dla krajów Europy, dla pozostałych krajów 4000 EUR i bagażu podróżnego do kwoty 200 EUR (Europa) lub 400 EUR pozostałe kraje.
b) Organizator informuje i zaleca wykupienie dodatkowych zwiększonych pakietów szczególnie u osób uprawiających turystykę aktywną i wyczynową, a także osób z chorobami typu przewlekłego.
6.2. W przypadku zdarzenia (nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku lub zdarzenia mogącego skutkować roszczeniem z tytułu odpowiedzialności cywilnej) należy niezwłocznie poinformować pilota wycieczki, który skontaktuje się z Centrum Alarmowym: INTER PARTNER ASSISTANCE POLSKA S.A. Tel. +48(22)5759080, fax: +48(22)5759082. Centrum Alarmowe czynne jest 7 dni w tygodniu 24h, obsługa jest w języku polskim. Centrum Alarmowe przejmie organizację wizyty lekarskiej, potwierdzenie kosztów leczenia, organizację transportu i innych świadczeń assistance służących pomocy Ubezpieczonego.
6.3. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Cena takiego ubezpieczenia to 3% wartości imprezy turystycznej. Chęć zawarcia ubezpieczenia musi zostać zgłoszona do biura nie później niż 7 dni od zawarcia umowy-zgłoszenia.
6.4. Obowiązkiem Uczestnika jest zgłoszenie chorób przewlekłych, jeżeli takie występują. Może to zwiększyć koszt ubezpieczenia. Dodatkowy koszt z tym związany ponosi Uczestnik.

7. Odpowiedzialność uczestnika.

7.1. Obowiązkiem uczestnika jest posiadanie ważnych dokumentów niezbędnych do wjazdu do danego kraju. Powinny one być ważne jeszcze przez minimum pół roku od momentu zakończenia imprezy turystycznej.
7.2. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych, bezpieczeństwa, ochrony pożarowej w miejscu zakwaterowania oraz środkach transportu. Zakres tych przepisów jest określony w regulaminach poszczególnych obiektów lub przez danego przewoźnika. Zabrania się również spożywania alkoholu w miejscach publicznych, a szczególnie w autokarze/busie w trakcie przejazdu.
7. 3. Chęć otrzymania faktury za imprezę turystyczną Uczestnik ma obowiązek zgłosić najpóźniej w momencie ostatniej wpłaty. Organizator nie może wystawić faktury po terminie późniejszym niż 7 dni od ostatniej wpłaty.

8. Zmiany lub odwołanie imprezy.

8.1. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, powiadamia o tym Klienta. Powiadomienie powinno nastąpić

w formie pisemnej na adres e-mail, bądź listem poleconym. W takiej sytuacji Klient ma prawo:
a) przyjąć proponowaną zmianę umowy, albo
b) odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń. Zwrot świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 dni po zgłoszeniu klienta. Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie a najpóźniej w terminie 3 dni od otrzymania takiej informacji zawiadomić o swej decyzji. Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją wszystkich nowych warunków umowy.
8.2. Organizator może odwołać imprezę z powodu braku wymaganego minimum uczestników. Powiadamia o tym Uczestników nie później niż 25 dni przed rozpoczęciem imprezy (w przypadku imprez, w których transport odbywa się droga lotniczą), nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy (w przypadku pozostałych imprez turystycznych).
8.3. Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej albo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Zwrot świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 dni po zgłoszeniu klienta.
8.4. W przypadkach określonych w punkcie 8.3., Klient, po otrzymaniu zwrotu wpłaty od Organizatora, nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania, jeżeli odwołanie nastąpiło z powodu:
a) zgłoszenia się mniejszej niż wymaganej liczby uczestników,
b) siły wyższej.

9. Świadczenia zastępcze.

9.1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi, stanowiącej istotną część programu, to w ramach tej imprezy i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie nie stanowi wady usługi.

10. Odpowiedzialność Organizatora.

10.1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
a) działaniem lub zaniechaniem Klienta, albo
b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
c) siłą wyższą.

11. Reklamacje.

11.1. Wszelkie reklamacje z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz pilotowi/rezydentowi w celu usunięcia usterki na miejscu. Jeżeli reklamacja nie odniesie skutku, należy przesłać ją Organizatorowi na piśmie w terminie nie później niż 30 dni od daty planowego zakończenia imprezy – listem poleconym.
11.2. Organizator nie jest związany uznaniem roszczenia przez pilota wycieczki, a odpowiedzi na reklamację udzieli w terminie 30 dni od daty jej dostarczenia.

12. Postanowienia organizacyjne.

12.1. Za rozpoczęcie imprezy uznaje się moment wsiadania uczestnika do środka transportu, natomiast za zakończenie, moment jego opuszczenia. Ze względu na różne miejsca wsiadania data rozpoczęcia imprezy jej zakończenia może się różnić od terminu pierwotnego imprezy. W przypadku dojazdu własnego momentem rozpoczęcia imprezy jest fakt zakwaterowania w datach objętych rezerwacją według ilości noclegów, zaś momentem zakończenia jest fakt wykwaterowania. Daty zakwaterowania w dojeździe własnym nie są tożsame z datami imprez autokarowych i lotniczych, zaś daty noclegów pokrywają się. Kalkulacja cen imprezy uwzględnia niedogodności z tytułu nocnych przejazdów, przelotów, wczesnego bądź późnego zakwaterowania i wykwaterowania.
12.2. Klimatyzacja w hotelach kraju docelowego działa okresowo, co uzależnione jest od temperatury otoczenia (powietrza), pory roku, bądź wewnętrznych przepisów hotelu. O ile nie zaznaczono inaczej fakt wyposażenia pokoju w urządzenia klimatyzacyjne nie oznacza bezpłatnego jej użytkowania
12.3. Uczestnik winien podczas planowania urlopu, połączeń, spotkań czy terminów rozmów handlowych wziąć pod uwagę możliwość opóźnień w przejazdach.
12.4. Organizator informuje, że pierwszy i ostatni dzień pobytu w miejscowości docelowej, przewidziany jest na zakwaterowanie/wykwaterowanie.
12.5. Wyrażając się na temat kategorii obiektów Organizator używa gwiazdek, które oznaczają ocenę standardu hoteli według lokalnych kategorii. Kategoryzacja hoteli nie jest uniwersalna i pomiędzy poszczególnymi krajami występują różnice w liczbie gwiazdek, przyznawanych obiektom za określony standard, tak więc ta sama liczba gwiazdek może nie odpowiadać takiemu samemu standardowi w dwóch

rożnych krajach.
12.6. Szkody w bagażu powstałe przy transporcie, powinny być zgłoszone pilotowi wycieczki bezpośrednio po ich stwierdzeniu.
12.7. Miejsce wsiadania i godzina wyjazdu podane są w rozkładzie jazdy/ lotów. Klient ma obowiązek na jeden dzień przed planowanym wyjazdem upewnić się co do godziny i miejsca wyjazdu u Organizatora lub jego Agenta.
12.8. Limit bagażu podróżnego wynosi: 1 sztuka bagażu podróżnego o wadze do 20 kg oraz jedna sztuka bagażu podręcznego do 5 kg. Organizator ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany powyżej limit lub w ramach wolnego miejsca zaproponować dopłatę do nadbagażu według obowiązującego cennika.
12.9. Miejsca w autokarze i pociągu przydzielane są przez Organizatora. O numerze miejsca informuje pilot na miejscu zbiórki. Miejsca w samolocie ustalane są przez przewoźnika, Klient informowany jest o numerze miejsca podczas odprawy na lotnisku.

13. Postanowienia końcowe.

13.1.Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r., o ochronie danych osobowych, na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnienie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy. Administratorem danych jest CZAJKA TRAVEL, a Klientom przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania. Klientom przysługuje prawo odmowy zgody na przetwarzanie jego danych osobowych z zastrzeżeniem art. 23 ust.1 ppkt. 3 i 5 oraz ust.3 Ustawy o ochronie danych osobowych.
13.2. Uczestnik oświadcza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia KL, NNW, Kosztów Rezygnacji z Imprezy.
13.3. Nieważność któregokolwiek pojedynczego postanowienia Umowy jak i niniejszych Warunków Uczestnictwa, nie skutkuje nieważnością całości wymienionych dokumentów.
13.4. Ewentualne spory strony będą rozstrzygać polubownie, natomiast w wyniku braku konsensusu sprawę rozstrzyga sąd.

14. Wpis do rejestru organizatorów turystyki oraz gwarancja ubezpieczeniowa.

Działając jako organizator turystyki/pośrednik turystyczny posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/19/2011 potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:
- pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy
turystycznej w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu
- pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana
- pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki, lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w jego imieniu w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr 01.222.391 wystawionej przez: firmę AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 15, 00 – 867 Warszawa

14.1. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 05.04.2019r. do dnia 04.04.2020r. (po tym okresie jest automatycznie przedłużana na kolejny rok) i obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie, jeżeli informacje o wystąpieniu zdarzenia objętego gwarancją zostaną przekazane Gwarantowi w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji.
14.2. Suma gwarancyjna wynosi: 90 000 euro.
14.3. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: ul. Racławicka 56, 30-017 Kraków).
14.4. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. 12/37-96-029 lub 028 e-mail: uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl, albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić umowę o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez organizatora turystyki, lub pośrednika turystycznego obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.
14.5. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niewykonania zobowiązań

umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta.
Do żądania zapłaty należy dołączyć:
- kopię umowy o świadczenie usług turystycznych,
- kopię dowodu wpłaty za imprezę turystyczną,
- oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,
- oświadczenie zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata z gwarancji,

a
l
b
o

w
s
k
a
z
a
n
i
e

i
n
n
e
g
o

s
p
o
s
o
b
u

w
y
p
ł
a
t
y

z

g
w
a
r
a
n
c
j