

WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach MATYRAFA&TRAVEL (obowiązujące od 17 grudnia 2017 r.)

I. ZASADY OGÓLNE.

MATYRAFA&TRAVEL Rafał Matyja (Zaświadczenie z Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego nr 1274) z siedzibą w Tarnowskich Górach, zwane dalej „Biurem”, jako tour-operator (organizator turystyki – w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. z późniejszymi zmianami) stawia sobie za cel zapewnienie Uczestnikom optymalnych warunków wypoczynku. Prawa i obowiązki Uczestników określają „Warunki uczestnictwa” wydane w oparciu o art. 385 (1) KC, zwane dalej „Warunkami”.

II. ZAWARCIE UMOWY.

1. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą, podpisaniu umowy zgłoszenia uczestnictwa (obejmującego Warunki Uczestnictwa), wpłaceniu zaliczki (nie mniej niż 25 % ceny zarezerwowanej imprezy turystycznej) oraz potwierdzeniu zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Biuro (lub osoby działające w imieniu Biura). Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej przez osobę trzecią wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie lub urzędowo (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego).
2. Uczestnikiem imprezy jest wyłącznie osoba objęta umową zgłoszeniem. Osoby działające w imieniu osób trzecich, dokonując wpłaty podpisują w ich imieniu Warunki Uczestnictwa.
3. Przy zawieraniu umowy Biuro określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do Biura. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe zgłoszenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z winy Uczestnika.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI.

1. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek. Warunkiem spełnienia świadczeń z umowy jest wpłata należności za imprezę na wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem umowie lub w kasie Biura. Cała należność za imprezę określona umową winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach na dobro Biura.
2. W przypadku zakupu imprezy zrealizowanej w terminie krótszym niż 30 dni od dnia rezerwacji Klient obowiązany jest do dokonania w dacie potwierdzenia rezerwacji płatności całości należności za wykupioną usługę - imprezę turystyczną.

IV. ZMIANY ŚWIADCZEŃ.

Biuro, które przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszone, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Uczestnikiem z zastrzeżeniem punktu XI umowy, powinno niezwłocznie powiadomić o tym Uczestnika. Uczestnik z kolei, powinien również niezwłocznie poinformować Biuro czy przyjmuje zaproponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej na rzecz Biura.

V. ZMIANY CEN.

Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany, oferowanej i poświadczonej w dokumentach podróży, ceny imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia cen, Biuro każdorazowo zobowiązane będzie udokumentować wpływ na podwyższenie ceny poprzez wystąpienie jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniska, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut. O zmianie cen Biuro niezwłocznie poinformuje Uczestników. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

VI. ODWOŁANIE IMPREZY.

Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem, w szczególności w przypadku braku w liczbie uczestników wymaganej dla zorganizowania imprezy, a w każdym czasie z powodu działania siły wyższej. W takim przypadku Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot, bez dokonania przez Biuro jakichkolwiek potrąceń. O odwołaniu imprezy klient zostaje powiadomiony pisemnie. Minimalna liczba uczestników dla imprezy autokarowej organizowanej przez Biuro wynosi 40 osób. Minimalna liczba uczestników dla imprezy z dojazdem własnym organizowanej przez Biuro wynosi 40 osób. Minimalna liczba uczestników dla wyjazdów samolotowych wynosi 20 osób.

VII. PRAWA UCZESTNIKA.

1. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych ofertą (katalogiem), stanowiącą integralną część zawartej z Uczestnikiem umowy. Opłacone świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmieniane w trakcie trwania imprezy. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów). W takich przypadkach, po upływie 8 godzin, przysługuje Uczestnikowi prawo do dodatkowego posiłku, który zapewnia Biuro.
2. Uczestnik, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie, ma prawo bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu zawartej z operatorem serwisu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez operatora serwisu, w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Uczestnik i osoba ją przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VIII. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA.

Uczestnik zobowiązuje się w trakcie imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura podróży, umożliwiającym realizację programu podróży oraz do bezwzględnie przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (ważne paszport lub dowód osobisty) oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) i do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich przepisów porządkowych oraz przepisów związanych z bezpieczeństwem pobytu w miejscu zakwaterowania. W razie rażącego lub uporczywego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy, Biuro może bez ponoszenia konsekwencji finansowych z tego tytułu, rozwiązywać umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju Uczestnik pokrywa we własnym zakresie.

IX. UBEZPIECZENIA.

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 roku z późniejszymi zmianami cena imprezy obejmuje podstawowe obowiązkowe ubezpieczenie KL 20.000 EUR i NNW 15.000 PLN. Ubezpieczycielem jest Signal Iduna Polska TU SA, 01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 31 (Polisa Generalna nr M 208789). Zawierając umowę Uczestnik deklaruje, że jego stan zdrowia umożliwia udział w imprezie. Z dokładnymi warunkami ubezpieczenia każdy Uczestnik ma obowiązek zapoznać się przed wyjazdem, w szczególności z zapisami dotyczącym ograniczenia odpowiedzialności Towarzystwa Ubezpieczeniowego Signal Iduna Polska TU SA.

Biuro na podstawie zawartej z Signal Iduna Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr M 208789 z dnia 17.12.2017 r. zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

X. REKLAMACJE.

W przypadku stwierdzenia przez Uczestnika niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Biuro, Uczestnik winien niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie wykonawcę usługi oraz Biuro lub miejscowego przedstawiciela Biura. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Uczestnik może złożyć do Biura reklamację, zawierającą wskazane uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez Biuro w następujących terminach:

- w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy – w terminie 30 dni od daty jej zakończenia, - w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w terminie 30 dni od daty jej złożenia.

XI. WYŁĄCZENIE I OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI.

1. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane jest wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć, 3) siłą wyższą. Wyłączenie odpowiedzialności Biura z tytułu zaistnienia wskazanych powyżej przesłanek, nie zwalnia Biura od udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Uczestnikowi.

2. Biuro ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych do wysokości dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Uczestnika, w przypadku gdy ograniczenie to wynika z umów międzynarodowych, których stroną jest Rzeczypospolita Polska. Przedmiotowe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

XII. REZYGNACJA Z IMPREZY.

1. Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji (odstąpienia) z udziału w imprezie. Za datę rezygnacji przyjmuje się:

- dzień wpływu pisemnego oświadczenia do Biura,
- dzień niewykonania przez Uczestnika czynności określonych umową lub warunkami uczestnictwa w imprezie.

2. W przypadku rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie z przyczyn nieależących po stronie Biura (takie jak np. odmowa wydania paszportu, brak wize, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niemożność otrzymania urlopu), Biuro uprawnione będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez niego kosztów w związku z przygotowaniem Imprezy, nie więcej jednak niż:

- na 30 lub więcej dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny imprezy,
- w terminie 29-15 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny imprezy,
- w terminie 14-7 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny imprezy,
- 6 dni lub mniej oraz w dniu wyjazdu potrącenie wynosi – do 90 % ceny imprezy.

Naliczenie przez Organizatora kosztów rezygnacji Uczestnika z Imprezy nastąpi dzień po zakończeniu imprezy, z której Uczestnik zrezygnował. Gdy w wyniku dokonanej weryfikacji kosztów rzeczywiście poniesionych w indywidualnym przypadku okaże się, że istnieje różnica pomiędzy kwotą pobraną od Uczestnika, a kosztami poniesionymi przez Biuro, w terminie 21 dni od dnia zakończenia Imprezy Biuro dokona zwrotu stosownej różnicy. Zwrotu różnicy dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego, wedle życzenia Uczestnika.

XIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

1. MATYRAFA&TRAVEL w Tarnowskich Górach, jest administratorem danych osobowych klientów serwisu i zgodnie z ustawą przetwarza dane osobowe z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa przewidzianych prawem, w szczególności by nie naruszyć praw i wolności osoby, której dane dotyczą

2. Wobec zebrania danych osobowych klienta podanych w zawartej umowie administrator informuje poniżej Klienta, co następuje:

Siedzibą organizatora jest Tarnowskie Góry, 42-600 ul. Jana Styczyńskiego 10/3

Dane osobowe przetwarzane są w Biurze w Tarnowskie Góry, 42-600 ul. Tylna 6.

Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w celu wywiązania się z realizacji zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych oraz gdy będzie to niezbędne do wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez organizatora, a przetwarzanie danych nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą.

Dane, o których mowa w pkt 2.4. przekazywane są do następujących podmiotów trzecich: Signal Iduna Polska TU S.A., Synerway S.A. (BlueVendo), oraz podmiotów współpracujących z Organizatorem przy wykonywaniu postanowień umowy zarówno w zakresie merytorycznym jak i technicznym (w szczególności przewoźnicy i hotele) oraz ośrodki ochrony życia i zdrowia. Dane są przekazywane w/w podmiotom w sytuacji, gdy jest to niezbędne do podjęcia koniecznych działań związanych z realizacją umowy o imprezę turystyczną oraz po zrealizowaniu usługi w celach: archiwalnych i statystycznych. Na potrzeby dwóch ostatnich wymienionych celów dane osobowe przetwarzane są w formie anonimizowanej.

3. Klientowi oraz innym uczestnikom imprezy zgłoszonym przez klienta przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz prawo do: wniesienia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. W sprawach nieregulowanych Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o usługach turystycznych.

2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd według właściwości ogólnej.

Pisemne potwierdzenie posiadania umowy gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz klientów

Stosownie do postanowień art.14 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r., poz. 187 z późn. zm.)

MATYRAFA&TRAVEL RAFAŁ MATYJA, TARNOWSKIE GÓRY, 42-600 UL. JANA STYCZYŃSKIEGO 10/3

(nazwa firmy, adres)

działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr D/423/02/73/2004 potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:

- **pokrycia kosztów powrotu z imprezy turystycznej** do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, obejmujących w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym także koszty poniesione przez klientów, 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 została lub nie zostanie zrealizowana
- **pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną** odpowiadająca części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu

w formie **umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr M 515 107** wystawionej przez:

SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., 01-208 Warszawa ul. Przyokopowa 31

(nazwa i adres ubezpieczyciela)

1. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia **17.12.2018 r.** do dnia **16.12.2019 r.** 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.
2. Suma gwarancyjna wynosi: **208 505,00 zł** (50 000,00 EUR)
3. Oryginał gwarancji znajduje się u **Marszałka Województwa Śląskiego** z siedzibą w Katowicach, ul. Reymonta 24 (adres do korespondencji: **ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice**).
4. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Śląskiego nr tel. **+48 32 77 40 978** e-mail: gospodarka@slaskie.pl albo z najbliższą placówką konsularną.
5. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprez turystycznych 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, albo wskazanie innego sposobu wypłaty z gwarancji.
6. W przypadku gdy umowa gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz klientów okaże się niewystarczająca na pokrycie kosztów powrotu klientów do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu albo zwrotu wpłat lub części wpłat wniesionych za imprezę turystyczną, Marszałek Województwa lub wskazana przez niego jednostka występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego z siedzibą w Warszawie u. Płocka 9/11 o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

Rafał Matyja
Jana Styczyńskiego 10/3
42-600 Tarnowskie Góry
MATYRAFA & TRAVEL
NIP:6452523047 REGON: 143696507
T: +48 796 126 000 E: matyja@matyrafa.pl
www.matyrafa.pl

(podpis i pieczęć organizatora turystyki)