

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA GRUPA TSO

1. Postanowienia Ogólne.

1. Niniejsze Warunki uczestnictwa Grupy TSO Sp. z o.o. zwane dalej Warunkami Uczestnictwa, stanowią integralną część Umowy Zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
2. Warunki uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Podróżnych w imprezach organizowanych przez Grupę TSO Sp. z o.o.
3. Grupa TSO Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Piątkowska 112a 60-649 Poznań, wpisana do rejestru organizatorów turystyki pod numerem 0408 prowadzonego przez Wojewodę Wielkopolskiego jest Organizatorem turystyki w rozumieniu art.3 pkt 5 Ustawy o usługach turystycznych.
4. Użyte określenia należy rozumieć:
 - a. organizator – Grupa TSO Sp. z o.o.,
 - b. impreza - impreza turystyczna organizowana przez Grupę TSO Sp. z o.o.,
 - c. warunki uczestnictwa – ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Grupę TSO Sp. z o.o.,
 - d. agent - pośrednik działający w imieniu i na rzecz organizatora,
 - e. podróżny - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną,, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej oraz osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową,
 - f. karta-zgłoszenia/umowa zgłoszenie – karta zgłoszenia uczestnictwa w imprezie,
 - g. siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia,
 - h. transfery - przewóz podróżnych z lotniska do hoteli oraz z hoteli na lotnisko,

2. Zawarcie umowy.

1. Stronami umowy o imprezę turystyczną są: A) Podróżny – Klient, B) Organizator.
2. Rodzaj świadczeń, ich zakres określony w ofercie, stanowi jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Przed zawarciem umowy organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie opisów i danych zawartych w ofercie, o czym Podróżny zostanie poinformowany przed zawarciem umowy.
3. Podróżny, po zapoznaniu się z ofertą Organizatora z chwilą wypełnienia i podpisania Karty-Zgłoszenia i Warunków Uczestnictwa, składa Organizatorowi ofertę zawarcia umowy o imprezę turystyczną. Zgłoszenie odbywa się na oficjalnym druku Organizatora, podpisany druk należy przesłać niezwłocznie do Organizatora.
4. W przypadku zawierania umowy na rzecz osób trzecich, Podróżny powinien wskazać tę osoby do 3 dni po ich zgłoszeniu.
5. Podróżny przed zawarciem Umowy otrzymał od TSO informację o:
 - a) miejscu pobytu, trasie i czasie trwania imprezy, w tym przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
 - b) rodzaju, klasie, kategorii lub charakterze środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
 - c) położeniu, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - d) liczbie i rodzaju posiłków,
 - e) szczegółowym programie zwiedzania, wycieczkach lub inne usługi uwzględnione w cenie,
 - f) dostępności usług dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb w tym zakresie,
 - g) wymaganiach językowych w przypadku gdy skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
 - h) kwocie lub procentowym udziale przedpłaty w cenie imprezy wyjazdu i terminie jej wniesienia oraz terminie zapłaty całej ceny, a także sposobie dokonania zapłaty,
 - i) cenie wyjazdu łącznie z podatkami oraz z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami/informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Podróżny może zostać obciążony,
 - j) minimalnej liczbie osób wymaganych, aby wyjazd się odbył,
 - k) terminie powiadomienia Podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń (o ile realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń)
 - l) prawie do rozwiązania przez Podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości,
 - m) obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,



- n) nazwie handlowej i adresie organizatora, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej,
- o) ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

3. Usługi, ceny ich określenie i zmiana

1. Ceny wszystkich imprez są zryczałtowane i zostały wyliczone dla obywateli polskich, mogą one ulec zmianie wyłącznie w przypadkach wymienionych w punkcie 3.4 niniejszych warunków.
2. Cena imprezy obejmuje składowe wymienione w ofercie pod pozycją „W cenie”.
3. Cena imprezy nie obejmuje: opłat paszportowych, wizowych, rozpoczęcia imprezy turystycznej w sposób inny niż zaplanowany wylot z lotniska, kosztów dojazdu w imprezach z własnym środkiem transportu.
4. Cena ustalona w umowie może być podwyższona wyłącznie w przypadku zmiany:
 - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
 - b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji tych usług, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach i na lotniskach,
 - c) kursów walut mających znaczenie dla realizacji przedmiotu umowy.
5. Obliczenie zmian ceny następuje na podstawie rzeczywistych, udokumentowanych kosztów poniesionych lub koniecznych do poniesienia przez Organizatora w związku z wystąpieniem czynników opisanych w ust. 2.
6. Cena nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia wyjazdu. O podwyżce ceny Organizator zawiadomi Podróżnego na trwałym nośniku, podając uzasadnienie i przedstawiając sposób obliczenia podwyżki.
7. Podróżny ma prawo do żądania obniżki ceny, jeśli zmiany czynników opisanych w ust. 2 spowodowały obniżenie kosztów wyjazdu.
8. Przy zgłaszaniu rezerwacji, o ile w ofercie nie są podane inne warunki, należy wpłacić zaliczkę w wysokości: 100 % od osoby.
9. Niedotrzymanie powyższych terminów oznacza rezygnację Podróżny i odstąpienie od umowy na warunkach rezygnacji z imprezy.

4. Przeniesienie uprawnień

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tego tytułu uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przyjmie wszystkie wynikające z umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przyjęcie obowiązków, o których mowa w pkt.4.1., jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym w terminie do 7 dni przed wyjazdem. Po tym terminie możliwość zmiany wymaga potwierdzenia i łączy się z opłatą i wymaga potwierdzenia ze strony linii lotniczych.

5. Rezygnacja z uczestnictwa

1. Organizator zaleca zawarcie przez Podróżnego umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji i przerwania udziału w imprezie turystycznej.
2. Podróżny 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 Podróżnego lub jego pełnomocnika Organizatorowi lub jego agentowi, lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia.
3. Podróżny, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny odstępuje od umowy, jest zobowiązany do zapłaty:
 - a) do 61 dni przed wyjazdem wynagrodzenie Organizatora wyniesie równowartość 30 % ceny pakietowej
 - b) od 61 do 32 dni przed wyjazdem wynagrodzenie Organizatora wyniesie równowartość 50 % ceny pakietowej
 - c) od 31 dnia i mniej przed wyjazdem wynagrodzenie Organizatora wyniesie równowartość 99 % ceny pakietowej
 - d) w dniu wyjazdu 100% ceny pakietowej

6. Ubezpieczenie

1.
 - a. Podczas wyjazdu Podróżni zostaną objęci ubezpieczeniem jak wskazano w umowie.
 - b. Organizator informuje iż ubezpieczenie standardowe wliczone w cenę pakietu nie obejmuje chorób przewlekłych (nadciśnienie, cukrzycę itp.).
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem Podróżny ma obowiązek zgłoszenia sprawy do Centrali Alarmowej ubezpieczyciela pod numerem wskazanym w dokumentach podróży. Koszty wizyt lekarskich, lekarstw i pomocy ambulatoryjnej nie zaakceptowane przez Centralę Alarmową lub gdy Podróżny postąpił wbrew decyzji Centrali Alarmowej nie

zostaną przez Ubezpieczenie pokryte. Niniejsze ograniczenie dotyczące konieczności akceptacji kosztów leczenia przez Centralę Alarmową nie dotyczy sytuacji w których Podróżny ze względu na stan zdrowia obiektywnie nie mógł skontaktować się z Centralą Alarmową.

Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego. W razie wystąpienia objawów chorobowych należy niezwłocznie skontaktować się z:

Numer Centrum Alarmowego:

+48 (22) 864 55 26

SMS +48 661 000 888

3. TSO załącza do Umowy pisemne potwierdzenie posiadanego przez TSO zabezpieczenia finansowego (gwarancji ubezpieczeniowej – załącznik nr 1. wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z przedmiotowego zabezpieczenia oraz Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego - załącznik nr 2. do Umowy. TSO informuje, iż w związku z organizowanym wyjazdem na poczet TFG zostanie wpłacona składka w kwocie wskazanej w Umowie – Zgłoszeniu.

7. Zabezpieczenie finansowe Organizatora

1. Organizator zapewnia pokrycie:

a. kosztów powrotu Podróżnego do kraju w przypadku, gdy wbrew temu obowiązkowi nie zapewni tego powrotu, a także
b. zwrotu wpłat wniesionych przez Podróżnego w razie nie wykonania zobowiązań umownych - w formie gwarancji o której mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2.u.u.t..na rzecz Podróżnych.

2. W przypadku nie wykonania obowiązku sprowadzenia Podróżnego do kraju lub nie wykonania umowy uzasadniającego żądanie wypłaty, Podróżny powinien poinformować Marszałka Województwa Wielkopolskiego z siedzibą: Marszałek Województwa Wielkopolskiego al. Niepodległości 18, 61-713 Poznań.

3. Podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, w formie gwarancji ubezpieczeniowej: SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

adres: ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa

dane kontaktowe: 22 50 56 506 lub 22 86 45 526

3. Dodatkowo Podróżni zostali objęci dodatkowym ubezpieczeniem w Turystycznym Funduszu Gwarancyjnym. Opłacona. Wysokość składki na ubezpieczenie każdorazowo wskazywana jest w Umowie – Zgłoszeniu.

8. Zmiany lub odwołanie imprezy

1. W wyjątkowych wypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem wyjazdu w szczególności w zakresie zakwaterowania Podróżnych w innych niż opisane hotelach - równorzędnych lub lepszych, bez dodatkowych dopłat ze strony Podróżnych. TSO informuje Podróżnych o zmianach, na trwałym nośniku.

2. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić główne właściwości usług turystycznych (miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, datę początkową i końcową, liczbę noclegów) lub nie może spełnić specjalnych wymagań, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony wyraziły zgodę lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy – niezwłocznie zawiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

3. Podróżny w terminie 3 dni od otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej informuje Organizatora, że:

1) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo

2) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo

3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

4. W przypadku, gdy standard imprezy zastępczej jest wyższy, Podróżny nie jest zobowiązany do dopłaty, chyba, że Organizator zaoferował mu imprezy równorzędne, a Podróżny postanowił wybrać imprezę droższą.

5. Organizator może rozwiązać Umowę z powodu:

a. zgłoszenia się mniejszej liczby Podróżnych niż minimalna ich liczba określona w umowie o organizację imprezy turystycznej a Organizator powiadomił o tym Podróżnego na piśmie w terminie:

1) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,

2) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,

3) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-4 dni.

b. siły wyższej.

6. W przypadku opisanym w ust. 5 powyżej, Organizator dokonuje zwrotu Podróżnemu dokonanych przez niego wpłat. Podróżnemu nie przysługuje dodatkowe odszkodowanie i zadośćuczynienie.

9. Świadczenia zastępcze

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi, stanowiącej istotną część programu, to w ramach tej imprezy i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze.

10. Odpowiedzialność Organizatora

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową o udział w imprezie turystycznej.
2. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba, że wykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
 - a. działaniem lub zaniechaniem Podróżnego, 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.
3. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Podróżnego, z wyłączeniem szkód na osobie.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy dokonanego na życzenie Podróżnego, a zmiana kolejności w programie imprezy nie stanowi nienależytego wykonania umowy.
5. Jeżeli w stosunku do świadczeń leżących po stronie kontrahenta zastosowanie znajdują międzynarodowe uzgodnienia lub bazujące na nich przepisy prawne, przy których prawo do roszczeń powstaje albo może być zastosowane jedynie przy spełnieniu określonych uwarunkowań, lub jest ograniczone albo będzie przy istnieniu pewnych uwarunkowań wykluczone, Organizator ma prawo do powołania się na nie.
6. W przypadku gdy niemożliwie jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Organizator może powoływać się na ograniczenia odpowiedzialności w tym zakresie, jeśli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe może się na nie powoływać na podstawie innych przepisów.
7. Organizator udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji., w tym opisanej w ust. 6. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu:
 - a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej,
 - b) Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
8. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 7 jeśli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie przewyższa rzeczywistych kosztów poniesionych przez TSO.

11. Reklamacje

1. W przypadku nienależytego wykonania umowy przez TSO, Podróżnemu przysługuje prawo do reklamacji, z zastrzeżeniem obowiązku niezwłocznego, tj. jeszcze w trakcie trwania wyjazdu informowania o stwierdzonym nienależytym wykonaniu umowy przedstawiciela TSO. Reklamacja winna być wniesiona w ciągu 14 dni od daty zakończenia wyjazdu w oparciu o pisemny protokół sporządzony przez Podróżnego z udziałem przedstawiciela TSO. W przypadku rozbieżności w ocenie stanu faktycznego, druga strona sporządza protokół rozbieżności lub nanosi swoje uwagi do protokołu sporządzonego przez Podróżnego. W terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji Organizator rozpatruje ją i w przypadku jej uznania dokonuje zwrotu proporcjonalnej wartości świadczenia.
2. Organizator informuje Podróżnego o metodach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz o internetowej platformie systemu rozstrzygania sporów konsumenckich dostępnej pod adresem:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

12. Postanowienia organizacyjne i opieka rezydenta

1. Wszelkie dokumenty podróży wydawane są w dniu rozpoczęcia imprezy przez przedstawiciela Organizatora w miejscu zbiórki a przy imprezach z własnym dojazdem w miejscu ich zakupu, na podstawie okazanego przez Podróżnego Potwierdzenia Rezerwacji w przypadku imprez samolotowych, a w imprezach z własnym transportem Podróżny otrzymuje dokumenty podróży pocztą na wskazany adres, odbiera je u Agenta gdzie dokonał zgłoszenia lub wysyłane są do niego pocztą elektroniczną albo faksem.
2. Organizator zapoznał podróżnych z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego.
3. Rozpoczęcie i zakończenie imprezy określone są w ofercie.
4. Podróżny winien podczas planowania urlopu, połączeń, spotkań czy terminów rozmów handlowych wziąć pod uwagę możliwość opóźnień w lotach czarterowych.
5. Organizator informuje, że podczas planowania podróży Podróżny powinien posiadać dokument (paszport) ważny, co najmniej sześć pełnych miesięcy od daty planowanego końca imprezy.
6. Wyrażając się na temat kategorii obiektów Organizator używa gwiazdek, które oznaczają subiektywną ocenę standardu hoteli i mają jedynie charakter informacyjny, który może się różnić od oceny i gustu Podróżnego. Nasze gwiazdki oznaczają: dwie gwiazdki – skromny standard, trzy gwiazdki – wyposażone obiekty klasy średniej, cztery gwiazdki – wygodne obiekty o dobrym standardzie, pięć gwiazdek – obiekty wysokiej klasy.
7. Organizator podaje do wiadomości, że sezon turystyczny w wielu krajach, trwa 12 miesięcy i w trakcie pobytu mogą zdarzyć się prace remontowo – konserwacyjne. W takim przypadku, miejsca objęte nimi, zostają oznakowane i wyłączone z użytku, o czym biuro informuje Podróżnych przy zawieraniu umowy.
8. Szkody w bagażu powstałe przy przewozach lotniczych, powinny być zgłoszone bezpośrednio po ich stwierdzeniu na hali przylotów z wykorzystaniem do tego celu formularza zgłoszeniowego danych linii lotniczych. Szkody w bagażu powstałe przy przewozach autokarowych, powinny być zgłoszone bezpośrednio po ich stwierdzeniu, pilotowi grupy.
9. Doba hotelowa zazwyczaj rozpoczyna się w dniu przyjazdu o godzinie 14:00 i kończy w dniu wyjazdu o 10:00. W przypadku przylotu przed rozpoczęciem doby hotelowej i wylotu po zakończeniu doby hotelowej rezydent pomoże w zorganizowaniu przechowania bagażu do czasu zakwaterowania/transferu na lotnisko.
10. W przypadku gdy Podróżnym jest osoba w wieku poniżej 18 lat, podróżująca bez towarzystwa rodzica lub innej upoważnionej osoby pełnoletniej, a impreza turystyczna obejmuje zakwaterowanie, kontakt z takim podróżnym w miejscu pobytu odbywa się za pośrednictwem rezydenta/pilota/opiekuna grupy.

13. Postanowienia końcowe

1. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy. Administratorem danych jest Organizator, a Podróżnym przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania. Podróżnym przysługuje prawo odmowy zgody na przetwarzanie jego danych osobowych.
2. Ubezpieczony oświadcza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia KL, NNW, oraz postanowieniami odmiennymi od OWU.
3. Nieważność któregośkolwiek pojedynczego postanowienia Umowy jak i niniejszych Warunków Uczestnictwa, nie skutkuje nieważnością całości wymienionych dokumentów.
4. Ewentualne spory strony będą rozstrzygać polubownie.

Data i podpis