

## Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Tickeo.pl

### I. Postanowienia ogólne

- 1) Organizatorem imprezy turystycznej jest właściciel portalu Tickeo.pl spółka Podróże na miarę spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Bydgoszcy (85-305), przy ul. Gersona 1/30, zarejestrowaną pod numerem KRS: 0000569817, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszcy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, NIP: 9532652386, REGON: 362154346 (dalej „Organizator”).
- 2) Organizator posiada wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 04.07.2018 pod nr rej. 342.
- 3) Organizator posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. nr 04.626.504 na kwotę 7 500 EUR ważną do 28.06.2019 roku.
- 4) Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa stanowią wrzecz umowy (art. 384 kc) są one dostarczone Klientowi przed zawarciem umowy.
- 5) Zawierając umowę z Organizatorem Klient oświadcza, że zapoznał się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa i akceptuje, aby stały się one częścią zawieranej umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej Organizatora.
- 6) Materiały reklamowe Organizatora oraz informacje zawarte na stronie internetowej Tickeo.pl stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

### II. Zawarcie umowy

- 1) Umowę uważa się za skutecznie zawartą po dokonaniu przez Klienta zakupu miejsca na imprezę turystyczną poprzez stronę Tickeo.pl lub po podpisaniu umowy za pośrednictwem agenta Organizatora oraz wpłaty określonej na umowie zaliczki lub pełnej wartości ceny imprezy.
- 2) Na umowę składają się: umowa o udział w imprezie turystycznej, Ogólne Warunki Uczestnictwa, Standardowy Formularz Informacyjny, oferta, polityka prywatności Tickeo.pl oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia AXA.
- 3) Podczas zgłoszenia należy podać imię, nazwisko, adres e-mail, nr kontaktowy do osoby zawierającej umowę i dane wszystkich uczestników (imiona, nazwiska, adresy zamieszkania oraz daty urodzenia).
- 4) Rezerwacje do imprez turystycznych mających status „na zapytanie” są potwierdzane w ciągu 48 godzin roboczych.
- 5) Po zawarciu umowy klient otrzymuje kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia na trwałym nośniku na podany adres e-mail.
- 6) Klient jest uprawniony do żądania papierowej kopii umowy w przypadku, gdy umowa została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności obu stron.
- 7) Klient oświadcza, że jego stan zdrowia umożliwi na udział w imprezie turystycznej i nie będzie stwarzał w wyniku własnych decyzji sytuacji mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo własne i oraz innych podczas trwania imprezy.

### III. Płatność

- 1) Przy dokonywaniu zgłoszenia klient jest zobowiązany do zapłaty zaliczki 30% wartości imprezy turystycznej (w przypadku rezerwacji na więcej niż 90 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej) lub w innym przypadku pełnej ceny.
- 2) Wpłata musi być dokonana w ciągu 24 godzin od dokonania zgłoszenia. Za datę wpływu uznaje się datę uznania na rachunku Organizatora.
- 3) Miejscem płatności jest wskazany rachunek bankowy, system płatności internetowych lub miejsce agenta.
- 4) W przypadku wpłaty zaliczki klient musi zapłacić resztę należności na co najmniej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponownego wezwania.
- 5) Klient zgłaszając udział w imprezie turystycznej bierze na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej ceny wybranej imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych na umowie.
- 6) Ceny imprez turystycznych są cenami brutto.
- 7) Brak zapłaty w określonym terminie upoważnia Organizatora do rozwiązania umowy oraz podjęcie konsekwencji określonych w dziale V ustępie 4.

### IV. Zmiany

- 1) Uczestnik może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
- 2) Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
- 3) Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, będzie wiązać się dla organizatora turystyki z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora turystyki na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.
- 4) Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
- 5) Organizator zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy turystycznej lub jej elementów w każdym momencie z powodu przyczyn od siebie niezależnych, w szczególności działania siły wyższej, decyzji władz lokalnych i państwowych lub zagrożenia zdrowia i życia. Klientowi przysługuje wówczas prawo do zwrotu wpłaconych środków.
- 6) W uzasadnionych przypadkach Organizator ma prawo do zmiany programu imprezy turystycznej, zmiany kolejności zwiedzanych atrakcji turystycznych za zgodą i wiedzą klienta.

## V. Rezygnacja

- 1) Uczestnik może w każdym momencie odstąpić od umowy. Wymaga to pisemnego powiadomienia o tym fakcie Organizatora bezpośrednio lub poprzez agenta u którego zawarto umowę. Rezygnacja musi zawierać datę.
- 2) Organizator zwróci wpłaconą kwotę z potrąceniem opłaty za odstąpienie w ciągu 14 dni od otrzymania powiadomienia.
- 3) Opłata za odstąpienie jest uzależniona od momentu rezygnacji przez uczestnika z wyjazdu i wiąże się z zaoszczędzonymi kosztami i spodziewanym dochodem z tytułu alternatywnego wykorzystania wybranych usług turystycznych.
- 4) Opłata za odstąpienie wynosi:
  - do 60 dni przed 5% wartości imprezy turystycznej,
  - do 30 dni przed 20% wartości imprezy turystycznej,
  - do 15 dni przed 30% wartości imprezy turystycznej,
  - do 7 dni przed 60% wartości imprezy turystycznej,
  - do 4 dni przed 80% wartości imprezy turystycznej,
  - 3 dni lub później 95% wartości imprezy turystycznej.
- 5) Uczestnik może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Uczestnik może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
- 6) Klient, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez klienta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.
- 7) Organizator ma prawo do odwołania imprezy turystycznej z powodu braku zgłoszenia minimalnej liczby osób określonej w umowie. Może to nastąpić na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub Organizator nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Organizator w takim przypadku zwraca Klientowi 100% wpłaty.

## VI. Ubezpieczenie

- 1) Uczestnicy objęci są ubezpieczeniem NNW w AXA:

Ubezpieczenie NNW	Sumy ubezpieczenia
NWU (uszczerbek w następstwie NNW)	20 000 zł

NWI (inwalidztwo w następstwie NNW)	20 000 zł
NWS (śmierć w następstwie NNW)	5 000 zł
Koszty leczenia	500 zł
Koszty rehabilitacji	500 zł
Koszty ratownictwa	15 000 zł
OC (odpowiedzialność cywilna)	100 000 zł

- 2) Ogólne Warunki Ubezpieczenia są do pobrania tutaj.
- 3) Uczestnicy są zobowiązani do poinformowania Organizatorów o ewentualnych przeciwskazaniach do udziału w imprezie turystycznej lub wymogach szczególnej opieki medycznej.
- 4) Klient może również zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie „Kosztów Rezygnacji z Imprezy Turystycznej”.
- 5) Roszczenia z tytułu obowiązkowego lub dodatkowego ubezpieczenia należy kierować bezpośrednio do firmy AXA.
- 6) Zasady składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie ubezpieczenia AXA znajdują się na stronie [www.axa.pl/reklamacje](http://www.axa.pl/reklamacje) oraz w paragrafie 47 OWU KONTYNENTY na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 7) Oświadczam w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, iż przed zawarciem niniejszej umowy otrzymałem / otrzymałam Ogólne Warunki Ubezpieczenia indywidualne podróże Kontynenty na terenie Rzeczypospolitej Polskiej" zatwierdzone uchwałą Zarządu nr 1/05/04/2017 z dnia 05.04.2017 wraz z pozostałymi warunkami umowy ubezpieczenia, jakie obowiązywać będą po zawarciu przez Organizatora umowy ubezpieczenia na moją rzecz i na rzecz tych uczestników oraz oświadczam w imieniu własnym i tych uczestników imprezy turystycznej, że akceptuję te warunki ubezpieczenia.
- 8) Oświadczam w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem niniejszej umowy otrzymałem Informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., będącej administratorem moich danych osobowych oraz danych tych osób, podanych we Wniosku o ubezpieczenie, która będzie przetwarzała te dane w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na mój rachunek i rachunek ww. osób. Dane te podaję dobrowolnie, jednak przyjmuję do wiadomości, że ich niepodanie uniemożliwi zawarcie umowy ubezpieczenia na mój rachunek i na rachunek ww. osób. Przysługuje mi prawo wzglądu i modyfikacji danych oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.

## VII. Dane osobowe

- 1) Administratorem danych osobowych uczestników jest spółka Podróże na miarę sp. z o.o., ul. Wojciecha Gersona 1/30, 85-305 Bydgoszcz, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000569817, NIP: 9532652386, REGON: 362154346.
- 2) Klient zgłaszając udział w imprezie turystycznej wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych swoich oraz zgłaszanych uczestników niezbędnych do realizacji imprezy turystycznych.

- 3) Uczestnik posiada następujące uprawnienia w stosunku do jego danych osobowych przekazanych do przetwarzania przez Organizatora:
  - prawo do udostępnienia oraz przeniesienia danych,
  - prawo do poprawienia danych,
  - prawo do usunięcia danych,
  - prawo do wycofania zgody w każdym momencie, zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych lub żądania ograniczenia przetwarzania danych.
- 4) Aby skorzystać z wyżej wymienionych praw Użytkownik Tickeo powinien skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem adresu e-mail: [kontakt@tickeo.pl](mailto:kontakt@tickeo.pl)
- 5) Szczegółowe informacje dotyczące pozyskiwania, przetwarzania i chronienia danych osobowych określa polityka prywatności Tickeo, która stanowi załącznik do niniejszej umowy.

#### **VIII. Prawa i obowiązki uczestników**

- 1) Uczestnik ma prawo do świadczeń świadczonych przez Organizatora i podmioty współpracujące określone w umowie o świadczenie imprezy turystycznej.
- 2) Klient ma prawo do otrzymania faktury VAT.
- 3) Uczestnik jest zobowiązany do podporządkowania się wszelkim zaleceniom przedstawiciela Organizatora mającym na celu poprawną realizację imprezy turystycznej.
- 4) Uczestnik jest zobowiązany do bezwzględnego przestrzegania podanych i ustalonych czasów zbiórek.
- 5) Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec szkody na przedmiotach należących do Organizatora, przewoźnik autokarowego, odwiedzanych atrakcji turystycznych itp.

#### **IX. Reklamacje**

- 1) Uczestnicy są zobowiązani do zgłaszania przedstawicielowi Organizatora reklamacji w formie pisemnej w trakcie trwania imprezy turystycznej celem ich wyeliminowania. Organizator niezwłocznie usunie niedogodność, chyba, że ich usunięcie jest niemożliwe lub wiąże się ze zbyt wysokimi kosztami.
- 2) W przypadku, gdy Organizator nie wykonuje usług przewidzianych w Umowie jest zobowiązany do odpowiedniego świadczenia zastępczego bez obciążania dodatkowymi kosztami Klienta. Podróżny może odrzucić proponowane świadczenie zastępcze, jeśli nie jest porównywalne z tym co zostało zaproponowane z umowie.
- 3) W razie stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości, powinien on niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni, złożyć reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Organizator może zwrócić się do osoby zgłaszającej reklamację o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych danych do rozpatrzenia reklamacji.
- 4) Reklamacje można składać:
  - w formie elektronicznej na adres e-mail: [kontakt@tickeo.pl](mailto:kontakt@tickeo.pl)
  - pisemnie na adres: Podróże na miarę sp. z o.o., ul. Wojciecha Gersona 1/30, 85-305 Bydgoszcz.

- 5) Klientowi nie przysługuje zwrot pełnej lub części świadczeń, jeśli ich niewykorzystanie wynika z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora tj. winę ponosi podróżny lub trzecia osoba niezwiązana z wykonywaniem umowy i niedogodności nie dało się przewidzieć lub usunąć, niedogodność została spowodowana nadzwyczajnymi nieuniknionymi okolicznościami lub jeśli klient nie stawiał się na określoną godzinę wyjazdu.
- 6) Organizator rozpatrzy reklamację i odpowie na nią w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
- 7) Roszczenia ulegają przedawnieniu na zasadach ogólnych określonych przepisami polskiego Kodeksu Cywilnego.

#### **X. Postanowienia końcowe**

- 1) W przypadku zawierania umowy poprzez agenta Organizatora, również obowiązują niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa.
- 2) Spory wynikające z realizacji umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej Organizatora będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
- 3) Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują dla imprez turystycznych realizowanych od 01.08.2018 roku.