



OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA LATO

w imprezach turystycznych organizatora turystyki TRIPKY sp. z o.o., ul. Wojtowa2D 44-145 Stanica, Polska, Telefon:720720363, NIP:9691660317, nr wpisu:1723

§ 1.

[Definicje]

Ilekroć w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa (dalej: OWU) stosowane są wymienione poniżej pojęcia, należy przez nie rozumieć:

1. **Agent** – przedsiębiorca turystyczny, inny niż organizator turystyki, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez Biuro;
2. **Biuro** – TRIPKY sp.zo.o. Wojtowa2D 44-145 Stanica, Telefon:720720363, NIP:9691660317 nr wpisu:1723.
3. **Impreza** – połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1 Ustawy;
4. **Klient** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ KC, która zawierając z Biurem Umowę uczestniczy w organizowanej przez Biuro Imprezie;
5. **KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
6. **OWU** – Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizatora turystyki TRIPKY sp.zo.o., Wojtowa2D 44-145 Stanica, Polska, Telefon: 720720363, NIP:9691660317, nr wpisu: 1723;
7. **Strona internetowa** – adres: www.tripky.pl
8. **Trwały nośnik informacji** – materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Biuru przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
9. **Umowa** – umowa dotycząca imprezy turystycznej jako całości lub, jeżeli impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy turystycznej, zawierana między Biurem a Klientem na zasadach i warunkach określonych w jej treści oraz w OWU;
10. **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

§ 2.

[Postanowienia ogólne. Obowiązek informacyjny]

1. Zawarcie Umowy następuje w momencie jej podpisania przez Klienta i Biuro (lub Agentą działającego w imieniu Biura) oraz uiszczenia przez Klienta zaliczki w wysokości minimum 30% ceny Imprezy bądź całej ceny, w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 3 OWU.

2. Klient (osoba dokonująca rezerwacji i podpisująca Umowę) musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku osób małoletnich wymagany jest dodatkowo podpis i oświadczenie (zgoda) rodziców lub opiekuna prawnego.
3. Klient (osoba dokonująca rezerwacji i podpisująca Umowę) w przypadku gdy jest pierwszą osobą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji lub Umowie bądź gdy dokonuje rezerwacji i podpisuje Umowę w imieniu osoby trzeciej, przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy oraz zobowiązuje się do przekazywania pozostałym osobom otrzymanych od Biura lub Agenta informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, w tym za przekazywane Biuru lub Agentowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.
4. Integralną część Umowy stanowią:
 - a) OWU;
 - b) Program Imprezy;
 - c) Dokumenty podróży;
 - d) Ogólne Warunki Ubezpieczeń Signal Iduna
5. Opisy Imprez zawarte są w ofercie Biura zamieszczonej na Stronie internetowej oraz w katalogach i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 KC lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy.
6. Klient zawierając Umowę oświadcza, iż zapoznał się z treścią OWU.
7. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:
 - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, stanowiących załącznik nr 1 - 2 do Ustawy;
 - b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy.
8. Jeżeli skorzystanie przez Klienta z niektórych usług w ramach Imprezy turystycznej będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w opisie Imprezy.
9. Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, przepisach wizowych i sanitarnych, a także innych przepisach wyjazdowych dotyczących poszczególnych krajów docelowych znajdują na stronie <https://obywatel.gov.pl>.
10. Jeśli wycieczka do określonego miejsca docelowego wiąże się z koniecznością posiadania wizy, informacje na temat wymagań wizowych znajdują się w opisie imprezy.
11. Do udziału w Imprezach Biura i korzystania z usług Biura wystarczy ogólnie dobry stan zdrowia. Jeżeli do udziału w danej Imprezie turystycznej konieczne jest spełnienie określonych wymagań zdrowotnych, informacje o tym znajdują się w opisie Imprezy.
12. Imprezy organizowane przez Biuro są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W przypadku gdyby ze względu na charakter i specyfikę Imprezy była ona niedostępna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, informacje o tym znajdują się w opisie Imprezy.
13. W przypadku, gdy usługi turystyczne świadczone będą w grupach informacja o tym znajduje się w opisie Imprezy. W miarę możliwości informacja zawiera również przybliżoną liczebność grup.
14. Biuro w ramach Imprez zapewnia transport autokarem do miejsca docelowego. Miejscem wyjazdu na Imprezę Turystyczną są Katowice. W ramach dodatkowej usługi Biuro może zorganizować odpłatnie transport dla Klientów z miejscowości ich zamieszkania do miejsca wyjazdu w Katowicach. Warunkiem uruchomienia przez Biuro możliwości skorzystania z usługi transportu na miejsce wyjazdu autokaru jest zgłoszenie chęci skorzystania z takiej usługi przez nie mniej niż 5 Klientów z danej miejscowości. Cena transportu dodatkowego w takich okolicznościach jest wliczana do Ceny Imprezy dla tych Klientów, którzy zdecydowali się na skorzystanie z tejże usługi. W przypadku, gdy do 7 dni przed dniem wyjazdu nie zgłosi się wymagana minimalna liczba Klientów

chcących skorzystać z dodatkowego transportu, Biuro informuje o powyższym za pomocą trwałego nośnika.

15. Zaleca się aby przy uczestnictwie w Imprezie organizowanej przez Biuro w Europie, Klient posiadał ważną tzw. Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ).
16. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Biuro lub Agent udostępnia Klientowi na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Klient jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli Umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
17. Wszelkie zwroty pieniężne, o których mowa w OWU będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.

§ 3.

[Cena za udział w imprezie i zasady jej zmiany]

1. Cena za udział w Imprezie jest ceną umowną i nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń. Odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa wyłącznie na Kliencie.
2. W przypadku rezerwacji miejsca na Imprezę i podpisania Umowy w siedzibie Biura lub Agenta, Klient zobowiązany jest uiścić przelewem na rachunek bankowy Biura w ciągu 24 godzin od złożenia rezerwacji zaliczkę określoną w Umowie. Wpłata zaliczki stanowi warunek ważności zawarcia Umowy. Pozostałą część ceny należy uregulować w terminach określonych w Umowie. Klient może, na swoje życzenie, uiścić zaliczkę gotówką.
3. Jeśli zgłoszenie i zawarcie Umowy następuje na mniej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy (wyjazdem/wylotem), Klient zobowiązany jest do zapłaty całej należności za Imprezę w chwili dokonywania rezerwacji miejsca na Imprezę i podpisania Umowy.
4. Wpłaty z określeniem jej rodzaju oraz nazwy/symbolu Imprezy należy dokonywać bezpośrednio na konto Biura: 82 2490 0005 0000 4530 0011 2581 (**wskazane także w Umowie**) lub w siedzibie Biura lub Agenta.
5. W przypadku wpłat na konto, za datę wpływu uznaje się datę uznania rachunku bankowego Biura.
6. Biuro wystawia i udostępnia Klientowi dokumenty podrózne wyłącznie po otrzymaniu 100% należności za Imprezę.
7. W przypadku nieuregulowania płatności w określonych w Umowie terminach, Biuro zastrzega prawo do rozwiązania nieopłaconej Umowy, po wcześniejszym poinformowaniu Klienta na trwałym nośniku.
8. Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
 - c) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
9. Biuro każdorazowo będzie dokumentować wpływ na podwyższenie ceny, z powodu okoliczności, o których mowa w ust. 8.
10. O zmianie ceny Biuro niezwłocznie poinformuje Klienta na trwałym nośniku.
11. W przypadku podwyższenia ceny, Klient powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie ceny, poinformować Biuro czy:

- a) przyjmuje proponowaną zmianę ceny, albo;
 - b) odstępuje od Umowy. Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Klienta lub w jego imieniu. Klient jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy.
12. W przypadku gdyby stosownie do treści ust. 9 doszło do obniżenia kosztów, o których mowa w ust. 8, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy, Klientowi, przysługuje stosowna obniżka ceny, odpowiadająca spadkowi kursu waluty.
13. Zmiany, o których mowa w ust. 8 – 12 nie mogą nastąpić w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy.

§ 4.

[Zmiana warunków umowy przez Biuro]

1. Biuro zastrzega możliwość nieznaczących zmian warunków Umowy, stosownie do treści art. 46 Ustawy.
2. W szczególności Biuro zachowuje – w uzasadnionych przypadkach – prawo do zmiany programu Imprezy oraz kolejności zwiedzania obiektów.
3. W przypadku zmian, które nie mają charakteru nieznaczących oraz o związanych z tymi zmianami uprawnieniach oraz obowiązkach, Biuro ma obowiązek powiadomić o tym Klienta na trwałym nośniku niezwłocznie po o trzymaniu informacji na temat niniejszych zmian.
4. Klient po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Umowy powinien poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy: 1) przyjmuje proponowaną zmianę albo 2) odstępuje od Umowy albo 3) odstępuje od Umowy akceptując jednocześnie zaproponowaną przez Biuro Imprezę zastępczą.
5. W przypadku braku odpowiedzi Klienta lub odstąpienia przez niego od Umowy, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Klienta lub w jego imieniu. Klient jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy.

§ 5.

[Rozwiązanie umowy przez Biuro]

1. Biuro może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a) Liczba osób jest mniejsza niż 35 a Biuro powiadomiło Klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na: a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni, c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni;
 - b) Biuro nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomiło Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, Biuro dokonuje pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy – z zastrzeżeniem treści ust. 3.

3. Klientowi w przypadku rozwiązania przez Biuro Umowy przysługuje prawo wyboru: 1) pełnego zwrotu wpłat albo 2) uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że Klient zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie.

§ 6.

[Prawa i obowiązki Klienta]

1. Klient ma prawo do otrzymania świadczeń gwarantowanych Umową.
2. Klient ma prawo do otrzymania na żądanie faktury w terminie do 7 dni od dokonania całkowitej zapłaty za Imprezę.
3. Klient zobowiązany jest poinformować Organizatora o zmianie nazwiska, danych zawartych w paszporcie, w terminie umożliwiającym Organizatorowi uregulowanie spraw formalnych. Organizator nie odpowiada za wszelkie utrudnienia oraz skutki wynikłe z takiego zaniedbania Klienta.
4. Klient jest zobowiązany do posiadania w trakcie trwania imprezy zagranicznej ważnego określonymi przepisami dokumentu, który umożliwia przekroczenie granicy oraz, w przypadku każdej Imprezy, dowody wpłaty w celu ewentualnej weryfikacji.
5. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Z kolei w przypadku wyjazdów poza obszar Unii Europejskiej Klient musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski).
6. W przypadku wyjazdu w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarno-higienicznych należy zastosować odpowiednio wcześniej dobraną profilaktykę. Biuro zaleca zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego (<https://gis.gov.pl/wypoczynek/informacja-dla-osob-podrozujacych-ulotki/>).
7. Klient zobowiązuje się do poinformowania Biura o wszelkich przeciwskazaniach lekarskich związanych z udziałem w Imprezie oraz że jego stan zdrowia umożliwia udział w Imprezie.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że data wylotu (wyjazdu) jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia Imprezy. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przewidziany jest na transport, a nie na faktyczny wypoczynek.
9. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie lub osoby pozostające pod jego opieką, w szczególności małoletnich, szkody i zobowiązany jest do ich naprawy, a w przypadku naprawienia szkody przez Biuro do zwrotu wszystkich kosztów z tym związanych.
10. Biuro wprowadza limit bagażu do 25 kg/os. w przypadku wyjazdów autokarowych. Każdy Klient może posiadać jedną sztukę bagażu podręcznego do wagi 5 kg oraz jeden bagaż główny do wagi 20 kg. Biuro lub jego przedstawiciel może odmówić Klientowi zabrania bagażu, który przekracza powyższe limity lub jest niewłaściwie zapakowany.

§ 7.

[Prawo do odstąpienia przez Klienta od umowy. Odpłatność z tytułu odstąpienia od umowy]

1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. Odstąpienie od Umowy wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, iż w przypadku odstąpienia od Umowy będzie On zobowiązany do uiszczenia na rzecz Biura opłaty za odstąpienie od umowy. Podstawą prawną naliczenia niniejszej opłaty jest przepis art. 47 ust. 2 Ustawy.
3. Opłata, o której mowa w ust. 2 kształtuje się następująco:
 - a) przy odstąpieniu najpóźniej na 40 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu Biuro pobiera opłatę w wysokości 20 % ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
 - b) przy rezygnacji na mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem - Biuro ma prawo zatrzymać 50% ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
 - c) przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu Biuro ma prawo zatrzymać 80% ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
 - d) przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, Biuro ma prawo zatrzymać 90% ceny Imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty.
4. Datą odstąpienia jest data dostarczenia do Biura pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
5. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Klient nie skorzystał.
6. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Biuro będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika.
7. Przed odstąpieniem od Umowy należy się skontaktować z Biurem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.
8. Biuro w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Klientowi zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu odstąpienia od Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Klientowi części opłaty – Biuro niezwłocznie zwróci Klientowi należną kwotę.
9. Zapis niniejszego rozdziału nie stosuje się w przypadkach, w których Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Klienta od Umowy lub jej rozwiązanie przez Klienta następuje bez opłaty.

§ 8.

[Ubezpieczenie oraz gwarancja ubezpieczeniowa]

1. Biuro informuje Klienta o prawach i obowiązkach wynikających z umowy ubezpieczenia oraz wydaje na trwałym nośniku Ogólne Warunki Ubezpieczenia, którymi objęty jest Klient w ramach danej Imprezy, to jest:
 - a) Bezpieczne Podróże zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 r.;
 - b) Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje zatwierdzone uchwałą Nr 48/Z/2018 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dnia 30.08.2018 r zmienione aneksem nr 1 z dnia 16.04.2020 r.;
 - c) Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zatwierdzone uchwałą nr 6/Z/2015 z dnia 16.02.2015 r, zmienione uchwałą nr 70/Z/2015 z dnia 15.12.2015 r. oraz zmienione aneksem nr 1 zatwierdzonym uchwałą nr 19/Z/2020 z dnia 16.04.2020 r.
2. Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia (KL) oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), a także warunki tych ubezpieczeń zawarte w

Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Signal Iduna dostępne są pod tym linkiem: (<https://tripky.pl/wp-content/uploads/2022/11/owu-europa.pdf>). Sumy ubezpieczenia wynoszą: NNW (15 000 zł) + KL (20 000 euro) + bagaż (1000 zł).

3. W trakcie Imprezy Klient objęty jest ochroną ubezpieczeniową na podstawie polisy nr 525472 wystawionej przez SIGNAL IDUNA TU S.A..
4. Klient może dodatkowo korzystać z polis oferujących większą ochronę, także pochodzących od innych ubezpieczycieli. W przypadku zaistnienia szkody, wszelkie procedury likwidacyjne prowadzone są przez ubezpieczyciela.
5. Szczegółowe informacje dotyczące ubezpieczenia dostępne są na stronie internetowej ubezpieczyciela.
6. Biuro informuje o możliwości zawarcia przez Klienta dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, którego koszt wynosi 3-6% sumy rezerwacji dla osoby. Szczegółowe warunki tego ubezpieczenia dostępne są w siedzibie Biura, Agenta lub u ubezpieczyciela.
7. Biuro posiada wymagane przez Ustawę zabezpieczenie w postaci gwarancji ubezpieczeniowej organizatora turystyki nr M528064 wydanej przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., oraz zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
8. Wypłata środków z tytułu gwarancji w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju następuje poprzez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego, ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice, tel.: +48 (32) 20 78 888, e-mail: kancelaria@slaskie.pl. Jednocześnie Biuro informuje, że o zasadności lub braku zasadności zgłoszenia szkody każdorazowo decyduje, po przeprowadzeniu postępowania likwidacyjnego, ubezpieczyciel.
9. Klient oświadcza, że zapoznał się z Zasadami Przetwarzania Danych Osobowych SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. (link: https://www.signal-iduna.pl/files/uploads/2024/08/SIT0336_InformDotPrzetDanych_SIP_SIZ_z-Partnerami-Biznesowym_2024.pdf) oraz akceptuje jego postanowienia i wyraża zgodę na przekazywanie przez Biuro danych osobowych do przetwarzania przez Ubezpieczyciela.

§ 9.

[Odpowiedzialność Biura za realizację Umowy]

1. Biuro jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to czy usługi te mają być wykonane przez Biuro, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, zastosowanie znajdują przepisy art. 48 Ustawy.
3. Klient ma obowiązek poinformować Biuro o stwierdzonych niezgodnościach stosownie do treści § 11 OWU.
4. Odpowiedzialność Biura:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy;
 - b) za błędy w rezerwacji, w tym Agenta określa art. 53 Ustawy;
 - c) nie dotyczy przypadków gdy: 1) winę za niezgodność ponosi Klient; 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć; 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
6. Roszczenia przysługujące na podstawie Ustawy przedawniają się z upływem 3 lat.
7. Biuro nie zwraca wartości świadczeń, których Klient nie wykorzystał w czasie trwania Imprezy z przyczyn od niego zależnych lub przez niego zawnionych, jeżeli Biuro dokonało wcześniejszych wpłat i nie jest w stanie uzyskać ich zwrotu od firm i instytucji działających na rzecz realizacji tych świadczeń, albo gdy uzyskanie ich zwrotu wiązałoby się dla Biura z kosztami przewyższającymi wartość tych wpłat.
8. Bagaż Klienta przechodzi przez procedury ładunkowe, celne itp., podczas których możliwe jest powstanie różnego rodzaju uszkodzeń. Celem ograniczenia ryzyka uszkodzenia bagażu czy walizek, Klient winien rozważyć wykorzystanie walizek o niższej wartości i dużej wytrzymałości.

§ 10.

[Obowiązek udzielania przez Biuro pomocy]

1. W przypadku gdy Klient znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro niezwłocznie udziela pomocy Klientowi na zasadach określonych w art. 52 Ustawy.
2. Pomoc, o której mowa w ust. 1, polega w szczególności na udzieleniu: 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; 2) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.
3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Klientowi powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
4. Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.

§ 11.

[Wewnętrzna procedura rozpatrywania nieprawidłowości oraz skarg związanych z realizacją Imprezy przez Biuro]

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji Imprezy.
2. W przypadku stwierdzonej niezgodności Klient ma obowiązek zgłoszenia wszelkich nieprawidłowości podczas Imprezy, celem umożliwienia usunięcia przez Biuro stwierdzonych niezgodności podczas Imprezy. Nieprawidłowości powinny być zgłaszane niezwłocznie najlepiej jeszcze w tym samym dniu, w którym doszło do stwierdzenia owych niezgodności.

3. Biuro zaleca zgłaszanie nieprawidłowości w formie papierowej przedstawicielowi Biura (pilotowi lub rezydentowi) lub elektronicznej na adres e-mail: biuro@tripky.pl. Zgłoszenie nieprawidłowości powinno zawierać: dokładny opis niniejszych nieprawidłowości, termin, w którym powinny zostać usunięte niezgodności oraz podpis Klienta.
4. Po zakończeniu Imprezy, Klient jest uprawniony do złożenia skargi (reklamacji), w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia Imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie wiadomości e-mail) przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro może uznać ją za bezskuteczną.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Klienta i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył;
 - b) przedmiot reklamacji;
 - c) wskazanie niezgodności oraz określenie żądań;
 - d) wskazanie czy doszło do zgłoszenia nieprawidłowości podczas imprezy,
 - e) w miarę możliwości, dowody wskazujące na zasadność reklamacji.
6. Reklamacja związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura na adres ul. Wojtowa 2D, 44-145 Stanica lub pocztą e-mail: biuro@tripky.pl lub do Agenta, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta.
7. Agent niezwłocznie przekazuje wniesioną reklamację do Biura. Reklamację wniesioną do Agenta w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura.
8. Agent, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Klienta związanych z Umową.
9. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Klienta w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia reklamacji przez Klienta, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie wiadomości e-mail) odpowiedzi przed jego upływem.

§ 12.

[Pozasądowe metody rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń]

1. Klient posiada możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczenia, w tym:
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie: <http://www.uokik.gov.pl>
3. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach, Brata Alberta 4, 40-019 Katowice, <https://katowice.wiih.gov.pl/strona-glowna>.

§ 13.

[Platforma internetowa systemu rozstrzygania w sporach konsumenckich]

1. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

2. Klient jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura (online).

§ 14.

[Udział w Imprezach dla dzieci i młodzieży]

1. Biuro organizuje wypoczynek dla dzieci i młodzieży w różnych formach – obozów, kolonii, półkolonii, wyjazdów itp.
2. Dla kategorii Imprez dotyczących wypoczynku dzieci i młodzieży, Regulamin kolonii (Załącznik nr 1 do OWU) stanowi dodatkową, integralną część Umowy oprócz części wymienionych w § 2 ust. 4 OWU.
3. Biuro zgłasza wszelkie Imprezy obejmujące wypoczynek dzieci i młodzieży odpowiednim organom w myśl art. 92d ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U.2024.750 t.j.).

§ 15.

[Regulamin Serwisu tripky.pl]

Dla Umów zawieranych z Klientami za pośrednictwem Serwisu tripky.pl Regulamin w/w serwisu jest wiążący.

§ 16.

[Zgoda na wykorzystanie wizerunku]

1. Zawarcie Umowy oznacza wyrażenie zgody przez Klienta na wykorzystanie wizerunku jego oraz innych osób uczestniczących w Imprezie w materiałach reklamowych (folderach, broszurach, zdjęciach i materiałach video publikowanych online) w rozumieniu art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawach autorskich i prawach pokrewnych (Dz.U.2022.2509 t.j.).
2. Zgoda ma charakter nieodpłatny.
3. Klient otrzymuje wraz z Umową informację sporządzoną przejrzystym językiem dotyczącą zakresu Zgody, o której mowa w § 16 ust. 1 OWU.

§ 17.

[Postanowienia końcowe]

1. OWU wchodzi w życie z dniem publikacji na Stronie internetowej.
2. Biuro zastrzega sobie możliwość zmian w OWU, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na Stronie internetowej. Do Umów zawartych przed zmianą OWU stosuje się wersję OWU obowiązującą w dacie zawarcia Umowy przez Klienta.

3. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności przepisy KC, Ustawy oraz inne przepisy, które dotyczą ochrony konsumenta, w szczególności mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

