

Regulamin rezerwacji imprez

1. Informacje ogólne.

a) rezerwacja lub zakup imprezy/wycieczki/obozu może odbyć się poprzez e-mail: ptuhkolumb@poczta.fm, lub biuro@kolumb.net.pl, telefonicznie pod numerem telefonu +48 785-221-608 lub bezpośrednio w biurze pod adresem: 58-340 Głuszycza ul. Warszawska 2F.

- Opublikowane w social-mediach materiały, informacje lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
- Rezerwacja i zakup imprezy turystycznej jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją warunków uczestnictwa Organizatora wycieczki turystycznej oraz zapisów niniejszego Regulaminu.
- Dane osoby, rezerwującej imprezę turystyczną, powinny zgadzać się z danymi w paszporcie, lub w dowodzie osobistym przy podróżach na terenie Unii Europejskiej pod rygorem nie zrealizowania wykupionych świadczeń. W przypadku niezgodności danych osobowych zawartych w rezerwacji z danymi w wyżej wymienionych dokumentach, dokonana zapłata za niezrealizowane z tego powodu świadczenia nie podlega zwrotowi.
- W chwili dokonania rezerwacji Imprezy Turystycznej, jak również w czasie wykonywania usługi, Klient oraz wszyscy uczestnicy imprezy powinni posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie Imprezy Turystycznej w tym w szczególności ważny dowód osobisty lub paszport, wymagane przy wyjeździe wiza lub inne dokumenty określone przepisami państw tranzytowych oraz tych do których Klient podróżuje. Minimalny termin ważności dokumentu podróży określają przepisy poszczególnych państw. Dotyczy to również dokumentów związanych z epidemią Covid

2. Objaśnienia i definicje

- Touroperator (Organizator) – organizator ofert turystycznych P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek, którego działalność polega na organizacji wypoczynku, wycieczek, obozów.
- Konsultant - właściciel Biura zajmujący się kompleksową obsługą Klienta. Do jego obowiązków należy szczegółowe prezentowanie oferty oraz udzielanie wszelkich informacji dotyczących usług turystycznych.
- Klient – osoba składająca zapytanie ofertowe, dokonująca rezerwacji imprezy turystycznej lub wykupująca pobyt w obiektach, bilet autokarowy lub polisę ubezpieczeniową.
- Umowa – zgłoszenie – umowa dotycząca zakupionej imprezy turystycznej zawarta pomiędzy Klientem a Organizatorem zawierająca szczegółowe dane dotyczące wykupionej imprezy a także dane osób w niej uczestniczących. Umowa staje się prawnie wiążąca dla obu stron po podpisaniu przez Klienta.\
- Warunki uczestnictwa – integralna część umowy – zgłoszenia. Dokument, z którym Klient zobowiązany jest zapoznać się, przy zawarciu umowy. Reguluje on wzajemne prawa i obowiązki Organizatora i Klienta.
- Impreza turystyczna – usługa wykonywana przez Touroperatora (Organizatora) i na rzecz Klienta zawierająca program oraz świadczenia objęte wspólną ceną.

2. Ochrona danych osobowych

- Wszystkie dane osobowe udostępniane przez Klienta w trakcie procedury rezerwacyjnej, drogą e-mailową lub telefonicznie będą przetwarzane przez firmę P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek, która przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego,
- Przesyłając swoje dane osobowe e-mailem lub telefonicznie, wyrażacie Państwo zgodę na przetwarzanie przez P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek swoich danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych oraz w celu świadczenia przez P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek usług marketingowych polegających na promowaniu firmy
- P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek przestrzega prawa do ochrony prywatności i gwarantuje wszystkim klientom, że dane będą właściwie chronione zgodnie z przepisami prawa polskiego tj. ustawą o ochronie danych osobowych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych – Dz. U. Nr 133, poz. 883 z późn. zm.).
- Podpisanie zgłoszenia rezerwacji oznacza zgodę użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych w celach związanych z obsługą klienta oraz w celach marketingowych. Podanie przez użytkownika portalu danych osobowych jest dobrowolne i związane wyłącznie z procedurą rejestracji i zakupu oferty turystycznej. P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek zobowiązuje się nie ujawniać, nie odsprzedażać i nie wymieniać osobom trzecim danych osobowych zarejestrowanych użytkowników zgromadzonych w systemie w trakcie rejestracji.
- Udostępnienie danych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi. W czasie, gdy dane będą przetwarzane, osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawienia.

4. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną

- Po zapoznaniu się z wybraną przez Państwa ofertą, można dokonać wstępnej rezerwacji drogą e-mailową lub telefonicznie bezpośrednio w Biurze pod nr telefonu 785-221-608.
- Po podpisaniu umowy dokonujecie Państwo wpłaty (zaliczki lub całej kwoty za imprezę) na wskazany przez P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek numer rachunku bankowego. Wpłaty można dokonać przelewem bankowym, przekazem pocztowym lub osobiście gotówką w siedzibie Organizatora.
- W momencie podpisania umowy przez Klienta, zawarta zostaje Umowa pomiędzy Klientem a Organizatorem.
- Potwierdzenie zapłaty za imprezę turystyczną jest zakończeniem rezerwacji i dokonaniem sprzedaży świadczeń.
- W każdym czasie mogą Państwo skontaktować się z P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek, aby uzyskać odpowiedzi na temat statusu swojej rezerwacji, dodatkowych informacji o zarezerwowanej wycieczce turystycznej lub uzyskać odpowiedzi na pytania dotyczące Państwa wyjazdu.
- Na tydzień przed datą wyjazdu powinni Państwo skontaktować się z P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek, który poinformuje Państwa każdorazowo o wszelkich zmianach w rezerwacji wycieczki turystycznej.

6. Cena imprezy turystycznej:

Cena zakupionej imprezy turystycznej zawiera wszystkie składniki zawarte w opisie, między innymi:

- opłatę za zakwaterowanie,
- koszty transportu,

- świadczenia dodatkowe zgodne z opisem imprezy,
- podatki,
- opłaty paliwowe,
- inne zgodne z opisem imprezy turystycznej.

Organizator może zmienić lub wycofać ze sprzedaży ofertę już po dokonaniu rezerwacji. Rezerwacja taka zostanie anulowana bez ponoszenia przez Państwa jakichkolwiek kosztów.

Biorąc pod uwagę, że cena imprezy turystycznej może być wyrażona przez niektórych Organizatorów zarówno w PLN jak i w walutach obcych, cena za imprezę turystyczną może ulec zmianie, wynikającej z przelicznika bieżącego kursu waluty, jednak zmiana ceny nie może nastąpić w okresie krótszym niż 21 dni przed datą wyjazdu.

Każdy z Organizatorów imprez turystycznych zastrzega sobie prawo do zmiany ceny wycieczki w sytuacjach przewidzianych w warunkach uczestnictwa danego Organizatora.

Ostateczna cena zakupu imprezy turystycznej nie jest gwarantowana do momentu dokonania rezerwacji i jej potwierdzenia przez Organizatora imprezy turystycznej.

P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek zastrzega sobie prawo do anulacji rezerwacji założonej przez Państwa i pełnego zwrotu wpłaconej kwoty w sytuacji, gdy na skutek błędów technicznych w systemie rezerwacyjnym zostały podane błędne ceny.

6. Sposoby i terminy płatności:

Terminy płatności oraz kwoty określa Organizator w warunkach uczestnictwa, o czym dodatkowo informuje Państwa P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek w momencie podpisywania umowy–zgłoszenia.

Wpłata zaliczki a także kolejne wpłaty powinny być regulowane w terminach wskazanych w umowie.

Ostateczna rezerwacja u Organizatora zamówionej przez Klienta imprezy dokonuje się w momencie przesłania przez Klienta wpłat zgodnie z terminami w potwierdzeniu i umowie na wskazany numer konta bankowego.

Wpłaty mogą być realizowane w następujący sposób:

- -przelew bankowy,
- przekaz pocztowy,
- wpłata gotówki w biurze

W przypadku, gdy termin rezerwacji jest krótszy niż data wpłaty zaliczki oraz drugiej płatności określonej przez Organizatora a także ofert lastminute, ofert specjalnych oraz ostatnich miejsc Klient zobowiązany jest do wpłaty całej kwoty za imprezę oraz niezwłocznego przesłania do P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek podpisanych dokumentów i potwierdzenia zapłaty mailem

Płatności przelewem bankowym należy dokonać w terminie wskazanym na Umowie na konto:

P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek

58-340 Głuszycza Ul. Warszawska 2F

Santander Bank 27 1090 2314 0000 0001 0854 6916

W treści przelewu należy podać imię i nazwisko, miejsce wyjazdu i termin wyjazdu.

Wpłaty gotówkowych można dokonywać w siedzibie biura pod adresem:

P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek

58-340 Głuszyca Ul. Warszawska 2F

7. Zmiany w rezerwacji

Dokonanie zmian w rezerwacji po zakupie wycieczki turystycznej możliwe jest jedynie na warunkach określonych przez Organizatora imprezy.

Przy dokonywaniu zmian może zostać naliczona dodatkowa opłata manipulacyjna zgodna z warunkami uczestnictwa Organizatora imprezy turystycznej.

W celu dokonania zmiany rezerwacji prosimy o kontakt z Biurem.

8. Anulowanie rezerwacji

Klient, któremu nieprzewidziane sytuacje uniemożliwią uczestnictwo w wykupionej imprezie turystycznej, może zrezygnować z imprezy na zasadach określonych w warunkach uczestnictwa danej imprezy.

W chwili zakupu imprezy turystycznej Klient może wykupić dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy.

Rezygnację z wybranej imprezy należy zgłosić w formie pisemnej poprzez wysłanie drogą elektroniczną, listem poleconym lub osobiście w siedzibie *P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek*.

9. Postępowanie reklamacyjne

P.T.U.H „Kolumb: Bisek Marek zobowiązuje się do rzetelnego informowania i przedstawiania ofert turystycznych, natychmiastowego informowania Klienta o jakichkolwiek zmianach dotyczących rezerwacji Imprezy Turystycznej oraz do niezwłocznego reagowania na wszystkie uwagi Klienta dotyczące imprez, a szczególnie reklamacji, roszczeń i skarg zgłoszonych przez Klienta.

W przypadku, gdy nie są Państwo zadowoleni z odpowiedniego wykonania umowy, mają Państwo prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem świadczeń zawartych w umowie imprezy.

Reklamacje należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności na adres Organizatora. Reklamacje rozpoznawane są na zasadach opisanych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej.

Dołożymy wszelkich starań, aby usługi świadczone przez Biuro były na najwyższym poziomie. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi przez biuro *P.T.U.H „Kolumb” Bisek Marek* mogą Państwo złożyć stosowną reklamację.

Reklamacje związane z jakością obsługi Biura należy składać pisemnie na adres siedziby biura: Organizator rozpatrzy reklamację w terminie do 30 dni od daty jej wpłynięcia.

Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko,
- adres zamieszkania (może zawierać także adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy),
- szczegółowy opis reklamacji.

Reklamacje, które nie zawierają wskazanych danych pozostawione zostaną bez rozpatrzenia.

10. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych przez postanowienia niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego..

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób korzystających z usług świadczonych przez *P.T.U.H „Kolumb” Bisek Marek* wynikające z faktu nie odbycia podróży w przypadku występowania siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, a także z przyczyn niezależnych od biura, w szczególności strajku pracowników przewoźnika, działań wojennych i terrorystycznych, itp.

Korzystając z usług świadczonych przez *P.T.U.H „Kolumb” Bisek Marek* oświadczają Państwo, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla Państwa jasne i zrozumiałe i akceptują Państwo wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu bez uwag.