

## **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA**

w imprezach i usługach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Tramontana Mateusz Ziemba z siedzibą w Żywcu, ul. Kościuszki 18 (kod 34-300), wpisaną do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Śląskiego pod numerem 1077.

Prosimy o dokładne i uważne zapoznanie się z tymi warunkami. Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych jest traktowane jako pełna akceptacja zaprezentowanych Ogólnych Warunków Uczestnictwa.

### **I. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH**

1. Dokonana przez Klienta rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych przez Tramontana Mateusz Ziemba (zwana dalej „umową”). Rezerwacja może zostać złożona pisemnie, ustnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną.

Strona internetowa [www.tramontana-ski.pl](http://www.tramontana-ski.pl) i pisemne informacje Tramontana stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

2. Po dokonaniu zapłaty (zaliczki lub pełnej ceny) Klient otrzymuje umowę zawierającą wszelkie istotne dane o zarezerwowanej imprezie turystycznej

3. Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych w umowie oraz przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zaliczki lub pełnej ceny) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

4. Zgłaszający, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w umowie uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tych uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.

### **II. DOKONANIE ZAPŁATY ZA IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ**

1. Klient poprzez dokonanie wpłaty zaliczki/ pełnej ceny na poczet imprezy turystycznej zawiera umowę. Zaliczka wynosi nie mniej niż 30% ceny imprezy turystycznej. Ewentualną pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej (chyba że z postanowień umowy wynika inny termin zapłaty).

Za termin dokonania płatności uznaje się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy wskazany przez Tramontana. W przypadku nie dokonania w terminie wpłaty zaliczki - umowa nie jest zawarta.

2. Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym w punkcie 1 terminie, umowa może zostać rozwiązana z dniem gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje mniej niż 30 dni. W takim przypadku Tramontana obciąża Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie VI Ogólnych Warunków Uczestnictwa.

### **III. ŚWIADCZENIA, CENY**

1. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej jest określony w oparciu o informacje zamieszczone na stronie internetowej [www.tramontana-ski.pl](http://www.tramontana-ski.pl). Przed zawarciem umowy Tramontana zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej [www.tramontana-ski.pl](http://www.tramontana-ski.pl).

Impreza turystyczna zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Klienta czasem trwania imprezy turystycznej wskazanym w umowie. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na transport.

2. Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych, zamieszczone na stronie internetowej [www.tramontana-ski.pl](http://www.tramontana-ski.pl) oraz w umowie, wyrażone są w walucie EURO. Cena imprezy (zaliczka i/ lub pełna cena imprezy) może być zapłacona przez Klienta w walucie EURO, lub w walucie PLN po przeliczeniu wg średniego kursu NBP z dnia poprzedzającego dzień wpłaty. W przypadku wpłaty na rachunek bankowy Tramontana wpłat w walucie EURO należy dokonywać na rachunek nr PL96 1090 2590 0000 0001 2966 4765, Kod SWIFT/BIC: WBKPPLPP, a wpłat w PLN na rachunek nr 47 1090 2590 0000 0001 2966 4677 (oba rachunki w banku Bank Zachodni WBK)

3. Tramontana stara się w miarę możliwości uwzględnić pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w informacjach zawartych na stronie internetowej [www.tramontana-ski.pl](http://www.tramontana-ski.pl), jak np. pokoje obok siebie, piętro lub konkretny numer pokoju, pokój z balkonem, itp. Tylko pisemne potwierdzenie realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta stanowi podstawę do roszczeń Klienta wobec Tramontana w przypadku niewykonania życzenia. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta w przypadku nie otrzymania przez Klienta pisemnego potwierdzenia od Tramontana nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Tramontana.

4. W hotelach i apartamentach objętych rezerwacją Tramontana doba hotelowa trwa od godziny 15:00 w dniu przyjazdu, do godziny 10:00 w dniu wyjazdu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa, Klient powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy/ apartament.

5. Pokoje hotelowe i apartamenty mogą być zajmowane jedynie przez osoby wymienione w umowie o świadczenie usług turystycznych.

6. Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne tylko w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia od Tramontana, i za dodatkową opłatą.

#### **IV. ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN**

1. Tramontana zastrzega sobie możliwość zmiany umownej ceny imprezy turystycznej z powodu wzrostu kursu walut, wzrostu kosztów transportu (np. dopłaty paliwowej), wzrostu opłat urzędowych, podatków, lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe w portach morskich i lotniczych, itp. W przypadku konieczności podwyższenia ceny Tramontana zobowiązana będzie udokumentować wpływ na podwyższenie ceny, jedną z wyżej określonych okoliczności. Klient zostanie poinformowany o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej zaistnienia, najpóźniej 21 dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie z Klientem nie może być podwyższona.

2. W przypadku zmiany przez Tramontana istotnych warunków umowy z Klientem, z przyczyn od Tramontana niezależnych, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, Tramontana zobowiązane jest niezwłocznie poinformować Zgłaszającego o treści tych zmian. Po otrzymaniu takiej informacji, Zgłaszający w ciągu kolejnych siedmiu dni obowiązany jest na piśmie poinformować Tramontana, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmian.

#### **V. ZNIŻKI DLA DZIECI**

1. Rodzaje i wysokość zniżek dla dzieci określone są w ofercie zamieszczonej na stronie internetowej [www.tramontana-ski.pl](http://www.tramontana-ski.pl). W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy jest dziecko, Zgłaszający powinien powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Tramontana ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku dziecka z podanym, Tramontana upoważniona będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny imprezy turystycznej wraz z opłatą manipulacyjną w wysokości 30,-EURO. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.

#### **VI. REZYGNACJA ZE STRONY UCZESTNIKA, ZMIANA UMOWY, OSOBY ZASTĘPCZE**

1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klienci mają możliwość zrezygnowania z imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej Zgłaszający jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej (e-mail). Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do Tramontana.

2. Brak wpłaty całej ceny imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie o świadczenie usług turystycznych jest uznawany za rezygnację Klienta z udziału w imprezie turystycznej.

3. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Tramontana, Tramontana zastrzega sobie prawo

żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona na zasadach określonych w punktach VI.5 Ogólnych Warunków Uczestnictwa poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej.

4. Klient ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawiał się w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym w umowie o świadczenie usług turystycznych, lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy.

5. Koszty rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej wynoszą standardowo za osobę w zależności od terminu rezygnacji:

- 25% ceny imprezy – przy rezygnacji w terminie do 31 dni przed datą jej rozpoczęcia,
- 30% ceny imprezy – przy rezygnacji w terminie od 30 dni przed datą jej rozpoczęcia,
- 50% ceny imprezy – przy rezygnacji w terminie od 24 dni przed datą jej rozpoczęcia,
- 60% ceny imprezy – przy rezygnacji w terminie od 17 dni przed datą jej rozpoczęcia,
- 80% ceny imprezy – przy rezygnacji w terminie od 10 dni przed datą jej rozpoczęcia,
- 90% ceny imprezy – przy rezygnacji w terminie od 3 dni przed datą jej rozpoczęcia, lub jej nierozpoczęcia

6. W przypadku odstąpienia Klienta od umowy, z jednoczesnym wskazaniem osób spełniających wszelkie warunki udziału w imprezie i wyrażających na to zgodę, Tramontana zrezygnuje z potrąceń procentowych z tytułu odstąpienia Klienta od umowy, pobierając jedynie opłatę manipulacyjną w wysokości 15 EURO od osoby.

#### **VII. UBEZPIECZENIA PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

1. Wszyscy uczestnicy imprez turystycznych organizowanych przez Tramontana są ubezpieczeni w TU Signal Iduna S.A. Nr umowy ubezpieczeniowej: 205367.

Zakres ubezpieczenia:

- KL – koszty leczenia 10.000E
- NNW – następstwa nieszczęśliwych wypadków 15.000PLN
- BP – bagaż podróży 1.000PLN
- SS – sprzęt sportowy 1.000PLN
- OC – odpowiedzialność cywilna 30.000E
- KR – koszty ratownictwa 6.000E

2. W przypadku zaistnienia szkody objętej ubezpieczeniem prosimy o niezwłoczny kontakt z Centrum Alarmowym Signal Iduna pod numerem tel. +48 22 864 55 26, fax + 48 22 575 95 75, sms +48 661 000 888

3. Ubezpieczeniem opisanym w punkcie 1. nie są objęci Klienci korzystający jedynie z poszczególnych usług turystycznych Tramontana (np. Klienci korzystający jedynie z kursów i szkoleń narciarskich). Klienci ci mogą być objęci ubezpieczeniem na ich wniosek i za dodatkową zapłatą składki ubezpieczeniowej.

## **VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY ZE STRONY Tramontana**

1. Tramontana ma prawo do rozwiązania umowy w terminie do 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, poprzez złożenie Zgłaszającemu stosownego oświadczenia na piśmie, jeżeli:

- a. wymagana łączna liczba uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta,
- b. nastąpiło zdarzenie noszące cechy siły wyższej.

2. W przypadku rozwiązania umowy z powodów leżących po stronie Tramontana, Klient może skorzystać z zastępczej imprezy turystycznej o tym samym standardzie w tym samym lub innym terminie. O ile Klient nie skorzysta z udziału w zastępczej imprezie turystycznej, otrzyma niezwłocznie zwrot kwoty zapłaconej za uczestnictwo w imprezie turystycznej.

## **IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Tramontana zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności, przy jednoczesnym uwzględnieniu zawodowego i profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.

2. Tramontana odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej.

3. Tramontana nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń realizowanych przez podmioty trzecie, które w opisie zawartym na stronie internetowej [www.tramontana-ski.pl](http://www.tramontana-ski.pl) lub w umowie o świadczenie usług turystycznych (np. wycieczki fakultatywne lub usługi turystyczne miejscowych przewodników/ instruktorów) zostały jako takie oznaczone.

4. Tramontana nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest Tramontana.

5. Tramontana nie ponosi odpowiedzialności za bagaż skradziony, zagubiony lub zniszczony z winy Klienta.

## **X. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA**

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie, jednakże niewykorzystanie wszystkich świadczeń z przyczyn leżących po stronie klienta nie uprawniają go do zwrotu zapłaconej należności.

2. Klient podczas wyjazdu ma prawo do korzystania z pomocy i opieki pracowników Organizatora wyjazdu.

3. Klient odpowiada za wszelkie szkody przez siebie wyrządzone i zobowiązuje się do poniesienia kosztów ich usunięcia.

4. W przypadku wyjazdów zagranicznych Klient zobowiązuje się do posiadania dokumentu uprawniającego do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej oraz wjazdu na terytorium kraju w którym odbywa się dana impreza turystyczna.

5. Od momentu rozpoczęcia Imprezy Klient zobowiązany jest do stosowania się do zaleceń porządkowych pracowników Organizatora, jak również do wskazań dotyczących przebiegu Imprezy turystycznej.

6. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta porządku imprezy, które mogłoby zagrażać innym Klientom, Organizator może z tego tytułu rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym bez konsekwencji finansowych. Wszelkie koszty dalszego pobytu w miejscu trwania Imprezy, powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Klient.

## **XI. REKLAMACJE I PRZEDAWNIE NIE ROSZCZEŃ**

1. Wszelkie roszczenia z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić na piśmie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, przesyłką poleconą na adres: Tramontana, ul. Kościuszki 18, 34-300 Żywiec, lub pocztą elektroniczną (e-mail) na adres: [info@tramontana.com.pl](mailto:info@tramontana.com.pl).

2. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania.

3. Reklamacje Klientów rozpatrywane będą przez Tramontana w terminach przewidzianych przez obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

4. Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie Imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Tramontana.

5. Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które Tramontana nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł ich przewidzieć (np. warunki pogodowe uniemożliwiające realizację założonego programu imprezy).

## **XII. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych.

2. Organizator zastrzega sobie prawo do wykorzystania wizerunku Klienta - Uczestnika do celów marketingowych pod warunkiem, że dana fotografia bądź też nagranie zostało wykonane w trakcie trwania imprezy turystycznej. Klient ma prawo nie wyrażenia zgody na wyżej opisane działanie najpóźniej w dniu podpisania umowy.

3. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Nieważność pojedynczych postanowień umowy nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa, stanowiących integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.