

WARUNKI UCZESTNICTWA W WYCIEZKACH TURYSTYCZNYCH POLSKIEJ ŻEGLUGI BAŁTYCKIEJ S.A. w Kołobrzegu (zwanej dalej „POLFERRIES”) z dnia 01.02.2020r

I. WARUNKI OGÓLNE

1. Niniejsze „Warunki uczestnictwa” (zwane dalej Warunkami) znajdują zastosowanie przy nabyciu i realizacji wycieczek organizowanych przez POLFERRIES. Wycieczki oferowane są w szczególności w katalogu, folderze, ogłoszeniach prasowych lub na stronach internetowych www.polferries.pl

2. Klient – przed zawarciem umowy - zobowiązany jest zapoznać się z niniejszymi Warunkami, katalogiem (ogłoszeniem, folderem) oraz informacjami dotyczącymi danej wycieczki przekazywanymi przez przedstawicieli POLFERRIES. Klient zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych ma prawo do uzyskania wyczerpujących informacji w zakresie:

1) głównych właściwości usług turystycznych:

a) miejsca pobytu, trasy i czasu trwania wycieczki, w tym co najmniej przybliżonej daty początkowej i końcowej oraz liczby noclegów zapewnianych w trakcie wycieczki,

b) rodzaju, klasy, kategorii lub charakteru środka transportu, a także informacji dotyczących przejazdów, w szczególności czasu i miejsca wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,

c) położenia, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,

d) liczby i rodzaju posiłków,

e) szczegółowego programu zwiedzania, wycieczki lub innych usługi uwzględnionych w cenie wycieczki,

f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczebności grupy,

g) informacji o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez Klienta z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,

h) informacji o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Klienta, dokładnych informacji na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;

2) kwoty lub procentowego udziału przedpłaty w cenie wycieczki i terminu jej wnieścia oraz terminu zapłaty całej ceny, a także sposobu dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;

3) ceny wycieczki łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w wycieczce - w zakresie informacji o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Klient może zostać obciążony;

4) minimalnej liczby osób wymaganych, aby wycieczka się odbyła;

5) terminu powiadomienia Klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu wycieczki z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;

6) informacji o prawie do rozwiązania przez Klienta umowy o udział w wycieczce turystycznej w każdym momencie przed jej rozpoczęciem za stosowną opłatą oraz jej wysokości;

7) ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w wycieczce turystycznej;

8) nazwy handlowej i adresu organizatora wycieczki lub agenta turystycznego, a także ich numerów telefonów lub adresu poczty elektronicznej;

9) informacji o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Klienta umowy o udział w wycieczce turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

POLFERRIES sobie zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian danych zawartych w wymienionych dokumentach, o czym Klient zostanie powiadomiony przed zawarciem umowy.

3. Oferta określa m.in. cenę wycieczki, rodzaj środka transportu, rodzaj i kategorie obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program wycieczki, ewentualne dalsze świadczenia, np. zwiedzanie, rozrywkę.

4. POLFERRIES reprezentowana jest przez Kierownika Morskiego Biura Podróży PZB lub Agenta (przedstawicieli POLFERRIES).

5. Klientem jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o udział w wycieczce (zwaną w niniejszych Warunkach „umową”) na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do skorzystania ze świadczenia objętego uprzednio zawartą umową.

6. Zawarcie umowy następuje z chwilą podpisania przez obie strony w dwóch egzemplarzach druku Umowy – Zgłoszenia lub wypełnienia i przesłania w formie elektronicznej formularza zamówieniowego znajdującego się na stronie www.polferries.pl/oferta-turystyczna i otrzymania na podany adres e-mail od Polferries potwierdzenia udziału w wycieczce.

7. POLFERRIES na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej o nr 208117 z dnia 05.09.2017 zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej. Klient może we własnym zakresie zawrzeć podwyższoną wersję ubezpieczenia. Klient jest zobowiązany zapoznać się z warunkami ubezpieczenia.

8. W cenie usługi nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub przerwania podróży przez Klienta. POLFERRIES zaleca zawarcie stosownego ubezpieczenia w tym zakresie.

9. Klient zobowiązany jest do zastosowania się do wymogów określonych w dokumentach i informacjach, o których mowa w pkt. I.2. Warunków

II. CENA I TERMINY ZAPŁATY

1. Ustalona w umowie cena nie obejmuje usług indywidualnie zamawianych przez Klienta podczas wycieczki lub z których Klient faktycznie skorzystał, jak w szczególności opłaty za zwiedzanie nie przewidziane programem, serwis hotelowy, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe, itp.

2. Terminy zapłaty należności:

- w dniu zawarcia umowy - 30 % ceny wycieczki

- do 35 dnia przed rozpoczęciem wycieczki - pozostałą część ceny wycieczki tj. 70%

W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 35 dni od zaplanowanego rozpoczęcia wycieczki Klient uiszcza cenę w całości (jednorazowo).

3. Wpłaty ceny za wycieczkę należy dokonać w kasie biura POLFERRIES albo u Agenta lub na podane w druku Umowy – Zgłoszenia konto bankowe. W przypadku wpłaty na konto bankowe w terminie krótszym niż 35 dni od zaplanowanego rozpoczęcia wycieczki o wpłacie na konto bankowe należy niezwłocznie powiadomić biuro POLFERRIES albo Agenta, na wskazany w umowie numer telefonu lub adres e-mail.

4. Brak uiszczenia ceny w terminie wskazanym w niniejszych Warunkach, uznaje się za rezygnację przez Klienta z wycieczki (odstąpienie od umowy). W takim przypadku stosuje się postanowienia punktu IV.2 Warunków.

5. POLFERRIES zastrzega prawo zmiany ceny wycieczki, najpóźniej na 21 dni przed datą jej rozpoczęcia, w przypadku udokumentowanego wzrostu kosztów transportu autokarowego, podatków, opłat portowych lub wzrostu kursu walut. W takiej sytuacji Klient po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie ceny wycieczki powinien niezwłocznie poinformować POLFERRIES, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

III. ODWOŁANIE WYCIEZKI PRZEZ POLFERRIES, ZMIANY PROGRAMU WYCIEZKI

1. POLFERRIES zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki z uwagi na siłę wyższą uniemożliwiająca realizację świadczeń umownych.

2. POLFERRIES zastrzega, iż realizacja wycieczek uzależniona jest od minimalnej liczby uczestników, którzy wykupili wycieczkę tj. 25 uczestników przy wycieczkach autokarowych oraz 16 osób przy wycieczkach pieszych. W przypadku braku wymaganego minimum uczestników POLFERRIES zastrzega sobie prawo odwołania na piśmie imprezy najpóźniej: na 20 dni przed rozpoczęciem wycieczki trwającej ponad 6 dni, na 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki trwającej 2-6 dni, na 48 godzin przed rozpoczęciem wycieczki trwającej krócej niż 2 dni.

3. W przypadkach, o których mowa w punktach III.1 i 2 POLFERRIES może zaproponować Klientowi inną wycieczkę niż umówiona, a w przypadku odstąpienia w jakości lub ilości świadczeń POLFERRIES zwróci różnicę w cenie. W przypadku braku akceptacji propozycji zamienną wycieczki POLFERRIES dokonuje niezwłocznego, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy, zwrotu uiszczonych należności.

4. W przypadkach, o których mowa w punktach III.1 i 2 Klientowi, poza zwrotem ceny, nie służą dodatkowe roszczenia wobec POLFERRIES, chyba że nie został zawiadomiony o odwołaniu wycieczki (wówczas może domagać się odszkodowania).

5. O wszelkich zmianach programu wycieczki POLFERRIES ma obowiązek powiadomić Uczestników niezwłocznie po ich zaistnieniu.

IV. WARUNKI ZMIANY REZERWACJI LUB ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KLIENTA

1. Klient może zrezygnować z wycieczki (odstąpić od umowy) w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa do zwrotu uiszczonych należności i bez ponoszenia opłaty za odstąpienie jedynie w przypadku zmiany istotnych postanowień umowy lub też w sytuacji wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację wycieczki turystycznej lub przewóz jej uczestników do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu wycieczki turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. POLFERRIES dokonuje wówczas niezwłocznego zwrotu uiszczonych należności. W pozostałych przypadkach stosuje się postanowienia pkt. IV. 2.

Oświadczenie o rezygnacji powinno być złożone przez Klienta w ciągu trzech dni od daty otrzymania zawiadomienia o zaistniałej zmianie.

2. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej bez skutecznego wskazania innej osoby (lub osób) wstępującej w miejsce Klienta oraz pozostałych osób na rzecz których zawarto umowę lub jeżeli nie rozpocznie lub nie ukończy imprezy turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta - Klient zobowiązany jest do zapłaty wszelkich poniesionych przez Polferries kosztów z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Kwota podlegająca zapłacie zostanie ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenia z Klientem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez Polferries. Przy obliczaniu należnej do zapłaty kwoty uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń. Ustalona w ten sposób kwota podlega potrąceniu z dokonanej przez Klienta wpłaty.

V. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

1. Klienci są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów zbiórki, wyjazdów z miejsca pobytu w czasie wycieczki.

Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym za szkody wyrządzone z własnej wyłącznej winy lub z wyłącznej winy osób pozostających pod nadzorem Klienta.

2. Klient obowiązany jest posiadać wszelkie wymagane dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy państwowej, inne niezbędne dokumenty oraz wymagane limity dewiz, o których zostają poinformowani przez POLFERRIES.

3. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania danych personalnych i innych danych zgłoszenia, które zostały wpisane w druku Umowy-Zgłoszenia. W przypadku braku takiej informacji lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym prawidłową realizację umowy, POLFERRIES nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tego wyniku.

VI. REKLAMACJE I ROSZCZENIA

1. POLFERRIES ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w wycieczce turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez POLFERRIES czy przez innych dostawców usług turystycznych.

2. Jeżeli w trakcie wycieczki Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie umowy (niezgodność), powinien niezwłocznie w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi zawiadomić o tym POLFERRIES np. poprzez pilota. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją wycieczki również bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta.

3. Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Klienta.

4. Klientowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności, chyba że:

- 1) winę za niezgodność ponosi Klient,
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w wycieczce turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową o udział w wycieczce turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, POLFERRIES ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w wycieczce turystycznej, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że POLFERRIES został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem wycieczki turystycznej.

6. Roszczenia Klienta, o których mowa w punktach VI. 3 i 4, przedawniają się z upływem 3 lat.

7. Reklamacja Klienta wymaga formy pisemnej, (również e-mail, fax) i powinna zawierać uzasadnienie. Klient może złożyć jednocześnie propozycję załatwienia reklamacji.

8. POLFERRIES zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

9. Wypłata odszkodowania nastąpi w ciągu 7 dni od dnia uznania reklamacji, chyba że strony ustalą inny sposób załatwienia reklamacji.

10. Polferries niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w punkcie VI.5. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu:

- 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- 2) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej,

11. Polferries może żądać od Klienta opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w punkcie VI.6, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty w takim przypadku odpowiada kwocie rzeczywistych kosztów poniesionych przez Polferries.

VII KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO) (Dz. Urz. UE L119/1) informujemy, że:

1. Administratorem podanych przez Klienta w związku z zawarciem i realizacją umowy o udział w wycieczce turystycznej danych osobowych jest Polska Żegluga Bałtycka S.A. w Kołobrzegu, ul. Portowa 41, 78-100 Kołobrzeg.

2. Polska Żegluga Bałtycka S.A. powołała Inspektora Ochrony Danych, do którego Klient może zwracać się z pytaniami i wątpliwościami związanymi z przetwarzaniem jego danych osobowych, pod adresem: iod@polferries.pl.

3. Podane przez Klienta dane osobowe będą przetwarzane:

- a) w celu umożliwienia zawarcia, a następnie realizacji: umowy o udział w wycieczce

turystycznej oraz umowy ubezpieczenia o której mowa w punkcie I. 7, a także w ramach prawnie uzasadnionego interesu POLFERRIES w celu opieki około obsługowej i kontaktu w sprawach związanych z wycieczką turystyczną - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f RODO,

b) w celu promocji oferowanych przez POLFERRIES usług i poznania preferencji Klienta, w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych,

c) w celu prowadzenia ksiąg rachunkowych oraz rozliczeń zawartych z POLFERRIES umów o udział w wycieczce turystycznej oraz umowy ubezpieczenia Klienta,

d) w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych w celu obrony praw i dochodzenia roszczeń POLFERRIES z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, co może wiązać się z koniecznością przetwarzania danych osobowych w tym celu - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f RODO.

4. Dostęp do podanych przez Klienta danych osobowych mogą mieć następujący odbiorcy danych:

a) spółki z grupy kapitałowej POLFERRIES: Sea Tropic Company Limited i Polferries AB,

b) usługodawcy, którym w drodze umowy POLFERRIES powierzył przetwarzanie danych osobowych Klienta na potrzeby realizacji świadczonej przez POLFERRIES i dla POLFERRIES usług. Są to w szczególności podmioty (oraz ich upoważnieni pracownicy) świadczące usługi IT i techniczne oraz organizacyjne (kurierskie i pocztowe), usługi z zakresu badań, analiz i statystyk, podmioty organizujące akcje marketingowe, zewnętrzni dostawcy usług płatniczych,

c) dostawcy usług prawnych i doradczych (w szczególności kancelarie prawne, podatkowe, firmy windykacyjne),

d) firmy ubezpieczeniowe, instytucje bankowe, podmioty z którymi POLFERRIES ma zawarte umowy agencyjne, umowy pośrednictwa w sprzedaży produktów i/lub świadczeniu usług, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przez POLFERRIES umów o udział w wycieczce turystycznej.

5. Czas przechowywania przez POLFERRIES danych osobowych Klienta zależy od celu ich przetwarzania:

a) W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 3 lit. a i d (w celu zawarcia i realizacji umowy o udział w wycieczce turystycznej oraz obrony praw i dochodzenia roszczeń POLFERRIES z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej), dane osobowe mogą być przechowywane przez okres niezbędny dla dochodzenia roszczeń oraz obrony praw POLFERRIES. Czas przechowywania wynika w tym wypadku z przepisów prawa, w szczególności kodeksu cywilnego.

b) W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 3 lit. b (w celu promocji oferowanych przez POLFERRIES usług) dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres korzystania przez Klienta z usług POLFERRIES.

c) W przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w punkcie 3 lit. c (dla celów podatkowych i rachunkowych), dane będą przechowywane w zakresie i przez okres wymagany przepisami prawa - 5 lat licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane dotyczą, a także po zakończeniu świadczenia usług - w zakresie i przez czas niezbędny do rozliczenia umowy.

Po upływie wyżej wymienionych okresów podane przez Klienta dane osobowe są usuwane lub poddawane anonimizacji.

6. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego (poza Europejski Obszar Gospodarczy).

7. W dowolnym momencie Klient ma prawo do żądania od POLFERRIES: dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania na mocy usprawiedliwionego interesu administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub do celów statystycznych (art. 89 ust. 1 RODO) z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją dotyczącą Klienta, a także wobec przetwarzania do celów marketingu bezpośredniego oraz prawo do przenoszenia danych.

8. Klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uważa, że POLFERRIES przetwarza dane osobowe niezgodnie z RODO.

9. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia z POLFERRIES umowy o udział w wycieczce turystycznej, a następnie do jej realizacji.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku zakupu imprezy z oferty specjalnej /np. last minute/, sprzedawanej po cenach niższych niż katalogowe, możliwe odstąpienie od informacji pisemnych zawartych w broszurach, folderach i katalogach będą szczegółowo omówione przez zawarciem umowy i określone w umowie z Klientem.

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz przepisy polskiego Kodeksu cywilnego.

Powyższe Warunki zatwierdzone zostały uchwałą Zarządu PŻB S.A. z dnia 14.01.2020r