

Szanowni Państwo,

Zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o dokładne i uważne zapoznanie się ze szczegółowymi Warunkami Wycieczek Oriental Phuket Tours Co Ltd, z siedzibą Tajlandii, pod adresem 43/60 Moo 9 Viset Rd, Rawai, Phuket 83130.

Zawarcie umowy o uczestnictwo w wycieczce jest traktowane przez nas jako Państwa pełna akceptacja zaprezentowanych Warunków Wycieczek, które przekazane zostały przed podpisaniem umowy. Warunki Wycieczek dotyczą imprez turystycznych, których organizatorem jest Oriental Phuket Tours Co Ltd (zwaną dalej OPT).

1. Umowa o świadczenie usług turystycznych, potwierdzenie udziału w wycieczce.

- 1.1. Rezerwacja miejsc na wycieczce może zostać złożona drogą elektroniczną za pośrednictwem sklepu internetowego na stronie pod adresem www.orientalphuket.com, zwaną dalej Sklepem lub e-mailowo na adres oriental@orientalphuket.com
- 1.2. Po dokonaniu rezerwacji online za pośrednictwem strony www.orientalphuket.com Klient otrzymuje drogą e-mailową potwierdzenie przyjęcia zamówienia ze statusem „Oczekujące”. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia nie jest jednoznaczne z potwierdzeniem miejsc na wycieczce. Zgłaszający przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.
- 1.3. Osoba, która podpise umowę (dokona rezerwacji), czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników.

2. Dokonanie zapłaty za wycieczkę.

- 2.1. Klient poprzez dokonanie wpłaty pełnej kwoty za wybrane wycieczki zawiera umowę o świadczenie usługi turystycznej.
- 2.2. Za termin dokonania płatności uznaje się:
 - w przypadku przelewów: wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy Organizatora
 - w przypadku płatności kartą kredytową lub przez system Paypal: dzień dokonania wpłaty

3. Świadczenia, ceny

- 3.1. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach danej wycieczki określany jest w oparciu o treść oferty zamieszczonej na stronie internetowej www.orientalphuket.com. Dane zawarte na stronie internetowej są dla OPT zasadniczo wiążące. Przed zawarciem umowy OPT zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej www.orientalphuket.com
- 3.2. Jeśli oferta nie stanowi inaczej, cena wycieczki obejmuje transport, wyżywienie, zakwaterowanie i opiekę lokalnego przedstawiciela.
- 3.3. Jeśli oferta nie stanowi inaczej, ceny za imprezy z noclegami dotyczą miejsca w 2-osobowym pokoju. Klient wykupujący tylko jedno miejsce musi się liczyć z koniecznością zakwaterowania z inną osobą tej samej płci lub dopłatą do pokoju 1-osobowego. Niektóre imprezy umożliwiają dostawki dla trzeciej dorosłej osoby, inne tylko dla dzieci, a inne nie mają takiej opcji
- 3.4. Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych, zamieszczone w Sklepie, broszurach dostępnych na miejscu, voucherach i innych dokumentach OPT przekazywanych Klientom wyrażone są w THB. Dostępne są następujące formy płatności: przelew elektroniczny, płatność kartą kredytową, płatność za pośrednictwem systemu Paypal, gotówka na miejscu w dniu wycieczki. Dla różnych wycieczek mogą być dostępne różne formy płatności.
- 3.5. OPT stara się w miarę możliwości uwzględnić pozaumowne szczególne życzenia Klientów nie ujęte w ofercie, np. specjalne wymagania żywieniowe. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta, spowodowany przyczynami niezależnymi od organizatora, nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec OPT. Dodatkowe życzenia i ustalenia wypisane są w miejscu „Komentarz” na potwierdzeniu rezerwacji.
- 3.6. OPT w ramach organizowanych wycieczek nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom niepełnosprawnym. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

4. Zmiany świadczeń i cen

- 4.1. W przypadku zmiany przez OPT istotnych warunków umowy z Klientem, np. programu wycieczki, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, OPT zobowiązane jest niezwłocznie poinformować Klienta o treści tych zmian za pośrednictwem poczty elektronicznej, tą samą drogą, którą wysyłane było potwierdzenie rezerwacji. Po otrzymaniu takiej informacji Klient w ciągu kolejnych siedmiu dni obowiązany poinformować OPT na adres oriental@orientalphuket.com czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od zawartej umowy o udział w wycieczce za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany.
- 4.2. W ramach zmiany Klient może zgłosić chęć uczestnictwa w innej wycieczce organizowanej przez OPT (wtedy jest mu zwracana różnica, jeśli wybrał tańszą lub dopłata do droższej) lub do żądania zwrotu wniesionych opłat.

5. Zniżki dla dzieci.

- 5.1. Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci są określone dla każdej wycieczki na stronie www.orientalphuket.com. Gdy uczestnikiem wycieczki jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji powinna zaznaczyć opcję „dziecko” i wskazać ich ilość. OPT ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka w dniu wycieczki na podstawie oświadczenia opiekuna, a w razie wątpliwości – na podstawie dokumentów osobistych. Jeśli dziecko przekracza wiek uprawniający do zniżki, przedstawiciel OPT jest uprawniony do pobrania różnicy pomiędzy ceną dziecka a ceną dorosłego.
- 5.2. Dzieci w wieku poniżej 3 lat biorą udział w wycieczkach bezpłatnie, bez prawa do własnego miejsca siedzącego a w przypadku wycieczek z noclegiem nie mają wliczonego śniadania w hotelu.

6. Rezygnacja ze strony uczestnika, zmiana rezerwacji, osoby zastępcze.

- 6.1. Przed rozpoczęciem wycieczki Klienci mają możliwość zrezygnowania z niej. Klient jest zobowiązany do złożenia rezygnacji drogą pisemną, wysyłając oświadczenie pod adres: oriental@orientalphuket.com. OPT potwierdza pisemnie przyjęcie rezygnacji drogą dogodną dla Klienta (sms lub e-mail) i to potwierdzenie jest podstawą do rozszerzenia zwrotu częściowej lub całkowitej opłaty za wycieczkę. Jeśli Klient nie otrzyma potwierdzenia przyjęcia rezygnacji w czasie 48 godzin od wysłania zgłoszenia, powinien na ponowić kontakt, gdyż może się zdarzyć, że wskutek ustawień serwerów pocztowych lub ich awarii wiadomość nie dotrze do Organizatora.
- 6.2. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w wycieczce z powodów niezależnych od OPT, OPT zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów, poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej oraz strat z tytułu odmowy innym Klientom udziału w wycieczce z powodu braku miejsc.
- 6.3. Klient ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawiał się punktualnie w miejscu rozpoczęcia imprezy (zwykle jest to recepcja hotelu), o godzinie podanej na voucherze bez względu na powód nieobecności. Np. deszczowa pogoda w momencie odbioru na wycieczkę nie jest wystarczającym powodem rezygnacji.
- 6.4. Zwrot opłaty wniesionej przez Klienta z tytułu uczestnictwa w wycieczce wynosi:
 - Wycieczki jednodniowe:
 - od 3. dnia przed dniem rozpoczęcia wycieczki: 100 % ustalonej ceny, pomniejszone o rzeczywiste koszty transferu pieniędzy do Klienta.
 - od 2. dnia lub niestawienie się w dniu wycieczki: brak zwrotu opłaty
 - Wycieczki dwu- i trzydniowe:
 - od 15. dnia przed rozpoczęciem wycieczki: 100 % ustalonej ceny, pomniejszone o rzeczywiste koszty transferu pieniędzy do Klienta
 - od 8. dnia przed rozpoczęciem wycieczki: 80 % ustalonej ceny, pomniejszone o rzeczywiste koszty transferu pieniędzy do Klienta.
 - od 4. dnia lub niestawienie się w dniu wycieczki: brak zwrotu opłaty
- 6.5. Na życzenie Klienta, w miarę możliwości, w tym w miarę dostępności miejsc, istnieje możliwość zmiany umowy (rezerwacji) z zachowaniem warunków rezygnacji określonych w punkcie powyżej. Jeśli zmiana dotyczy wycieczki w innej cenie, Klient zobowiązany jest zapłacić różnicę lub otrzymać zwrot, jeśli spełnione są warunki rezygnacji określone w punkcie 6.4.
- 6.6. Pod pojęciem zmiany umowy (rezerwacji) na życzenie Klienta, o której mowa w pkt 6.5, rozumie się zamianę jednej wycieczki na inną, zmiannę daty wycieczki, miejsca odbioru lub liczby uczestników.

7. Ubezpieczenia podczas trwania wycieczek organizowanych przez OPT.

- 7.1. Wszyscy Klienci OPT objęci są podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia. Polisa wydana przez lokalnego ubezpieczyciela zwraca koszty leczenia po jego zakończeniu; tylko w poważnych przypadkach ubezpieczyciel może podjąć decyzję o pokryciu kosztów z góry. Decyzję w tym przypadku podejmuje ubezpieczyciel; OPT nie ma na nią wpływu.
- 7.2. OPT rekomenduje wszystkim swoim Klientom posiadanie osobistego ubezpieczenia turystycznego.

8. Rozwiązanie umowy przez Organizatora.

- 8.1. OPT ma prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług turystycznych w terminie do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, poprzez złożenie Klientowi stosownego oświadczenia na piśmie, jeżeli:
 - a) wymagana łączna liczba uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta.
 - b) nastąpiło zdarzenie noszące cechy siły wyższej;
 - c) nastąpiło inne zdarzenie, niezależne od Organizatora lub niemożliwe do przewidzenia, a uniemożliwiające przeprowadzenie wycieczki, np. ciężki wypadek lub choroba polskiego przewodnika.
- 8.2. W przypadku rozwiązania umowy z powodów leżących po stronie OPT Klient może oczekiwać zmiany jednej wycieczki na inną o tej samej cenie lub droższą (bez dopłat) lub tańszą ze zwrotem różnicy lub zwrot całkowitej kwoty uiszczonej za uczestnictwo w wycieczce. Klient wybiera dogodną dla niego opcję, a po uzyskaniu zwrotu lub zamiany nie ma prawa do kontynuowania roszczeń z tytułu przyjęcia zmiany.

9. Nadzwyczajne okoliczności, siła wyższa

- 9.1. Jeżeli w wyniku wystąpienia siły wyższej przeprowadzenie wycieczki zostaje szczególnie utrudnione, zarówno Klient jak i OPT mają prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług turystycznych.
- 9.2. W przypadku, gdy zdarzenie w postaci siły wyższej nastąpić po rozpoczęciu imprezy turystycznej, OPT obowiązane jest podjąć wszelkie niezbędne kroki zmierzające do zapewnienia powrotu uczestnikom imprezy turystycznej, o ile w programie wycieczki był zapewniony transport powrotny do hotelu. Powstałe z tego tytułu koszty zorganizowania i zapewnienia transportu wywołanego wypadkiem siły wyższej ponoszone są przez Klienta i OPT w równych częściach.

10. Odpowiedzialność

- 10.1. OPT zobowiązuje się zrealizować umowę o świadczenie usług turystycznych z zachowaniem należytej staranności, przy jednoczesnym uwzględnieniu zawodowej i profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.
- 10.2. OPT odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, 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. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia OPT od obowiązków udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.
- 10.3. OPT nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach i wydarzeniach organizowanych podczas wycieczki, których organizatorem nie jest OPT. Dotyczy to np. czas wolnego, który jest do dyspozycji Klienta podczas wycieczek dwu i trzydniowych.

11. Obowiązek współdziałania.

- 11.1. Oczekiwaniem OPT jest to, iż Klienci będą współdziałać z OPT tak, aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z zawartą umową. W związku z tym współdziałanie powinno wyrażać się poprzez:
 - posiadanie wydanych przez OPT voucherów, które stanowią dowód zakupu wycieczki;
 - posiadanie przy sobie dokumentu tożsamości (może być prawo jazdy, dowód osobisty), zwłaszcza jeśli w programie wycieczki jest nocleg w hotelu
 - stawianie się punktualnie na odbiór na wycieczkę oraz w trakcie jej trwania, w umówionych miejscach i porze zbiórki
 - stawianie się na wycieczce w pełni władz umysłowych i fizycznych, umożliwiających udział w imprezie bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia i komfortu innych uczestników
 - wyposażenia siebie w ubrania odpowiednie do rodzaju wycieczki, zgodnie z zaleceniami „Weź ze sobą” znajdującymi się w opisie każdej wycieczki na stronie www.orientalphuket.com

12. Reklamacje.

- 12.1. Wszelkie roszczenia Klientów wobec OPT z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia wycieczki należy zgłosić jak najszybciej; najlepiej już w trakcie trwania wycieczki, celem usunięcia niedogodności.
- 12.2. OPT przyjmuje pisemne reklamacje Klientów przesłane drogą e-mailową pod adres oriental@orientalphuket.com. Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia reklamacji w ciągu 48 godzin od jej wysłania. Jeśli Klient nie otrzyma potwierdzenia, OPT prosi o ponowny kontakt, gdyż czasem e-mail nie dociera. OPT rozpatruje reklamacje w ciągu 30 dni od dnia potwierdzenia przyjęcia i informuje Klienta o jej wyniku drogą e-mailową.

13. Postanowienia końcowe.

Niniejsze szczegółowe Warunki Imprez Turystycznych 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 o świadczenie usług turystycznych nie narusza ważności całej umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, 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.

**Oriental Phuket Tours Co Ltd Licencja Organizatora Turystyki
wydana przez Urząd ds. Turystyki Tajlandii TAT 34/00737**

Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych obowiązują dla wycieczek zarezerwowanych na stronie internetowej www.orientalphuket.com odbywających się w okresie 1 września 2013 – 30. kwietnia 2014.