

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA IMPREZ TURYSTYCZNYCH I WYDARZEŃ

przez Michael's Group

## § 1 (Ogólne warunki korzystania)

Niniejszy regulamin obowiązuje dla wszystkich imprez turystycznych i wydarzeń organizowanych przez Organizatora, a zakupionych przez Turystę za pomocą Punktu Sprzedaży, Portalu Internetowego lub bezpośrednio u Organizatora.

## § 2 (DEFINICJE)

W niniejszym regulaminie obowiązują następujące terminy:

1. Organizator – Michael's Group, ul. Bracka 15, 31-005 Kraków NIP: 675-125-46-78; REGON: 122485885

Zwrotami i reklamacjami zajmuje się biuro na ul. Bracka 15, 31-005 Kraków; e-mail: [booking@supercracow.com](mailto:booking@supercracow.com)

2. Wycieczka regularna – impreza turystyczna będąca częścią standardowej oferty Organizatora.

3. Wycieczka prywatna – impreza turystyczna organizowana na specjalne życzenie Turysty.

4. Potwierdzenie rezerwacji – Po dokonaniu rezerwacji imprezy turystycznej Organizator przesyła formularz za pomocą poczty elektronicznej.

5. Bilet/Kupon (Voucher) – dokument wystawiony przez Punkt Sprzedaży, potwierdzający opłacenie rezerwacji i dokonanie rezerwacji przez Turystę.

6. Turysta – każda osoba, która rezerwuje i/lub bierze udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora.

7. Portal Internetowy – serwis internetowy znajdujący się pod adresem [www.supercracow.com](http://www.supercracow.com)

8. Punkt Sprzedaży – miejsce, w którym można dokonać rezerwacji imprezy turystycznej, w szczególności, biuro Organizatora, hotele, hostele i punkty współpracujące z Organizatorem.

9. Opiekun Wycieczki – osoba, która w imieniu Organizatora sprawuje nadzór nad prawidłowym przebiegiem imprezy turystycznej.

10. Meeting Point - miejsce zbiórki na wycieczki regularne znajdujące się pod adresem ul. Bracka 15, 31-005 Kraków

## § 3 (REZERWACJE)

1. Rezerwacji można dokonać:

- a) poprzez formularz rezerwacji dostępny na stronie internetowej, telefonicznie, lub poprzez pocztę e-mail
- b) w Punktach Sprzedaży.

2. Turysta dokonując rezerwacji powinien podać następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu.
3. W wyjątkowych sytuacjach należy również podać imię i nazwisko każdego uczestnika wycieczki dla którego dokonano rezerwacji. Dotyczy imprez turystycznych obejmujących wizytę w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau.
4. Organizator zastrzega sobie możliwość odmowy zmiany danych osobowych w przypadku imprez turystycznych dotyczących wizyty w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau
5. Turysta powinien sprawdzić poprawność danych na potwierdzeniu rezerwacji.
6. Turysta nieposiadający dokumentu tożsamości uprawniającego do korzystania z rezerwacji lub potwierdzenia rezerwacji, nie będzie mógł uczestniczyć w imprezie turystycznej.
7. Turysta, którego rezerwacja nie została w pełni opłaconą, jest zobowiązany do uiszczenia pozostałej części opłaty za imprezę turystyczną w której uczestniczy Opiekunowi Wycieczki. Brak uiszczenia pozostałej części opłaty jest podstawą do zerwania przez Organizatora umowy z Turystą. Turysta, który nie uiszczy pozostałej części opłaty nie może wziąć udziału w imprezie turystycznej.
8. Zniżka studencka jest przyznawana Turystom posiadającym ważną kartę Euro26 polską legitymację studencką, kartę ISIC i mającym nie więcej niż 26 lat.
9. Turyści, którzy zarezerwowali wzięcie udziału w imprezie turystycznej ze zniżką studencką, są zobowiązani do posiadania dokumentów wymienionych w punkcie 8. podczas zakupu imprezy turystycznej i okazania ich na żądanie kierowcy/Opiekuna Wycieczki podczas trwania imprezy turystycznej. **Jeśli Turysta nie będzie w stanie okazać wyżej wymienionych dokumentów, będzie musiał zapłacić 100% ceny biletu.**
10. Turysta biorący udział w regularnej imprezie turystycznej – wycieczce regularnej – może mieć ze sobą 1 sztukę bagażu nieprzekraczającą formatu A4. (30cm x 21 cm). Bagaż przekraczający wymiary pozostanie w aucie/busie na czas trwania wycieczki.

#### § 4 (WARUNKI PŁATNOŚCI)

1. W przypadku rezerwacji wspomnianej w § 3 pkt 1 lit. a), forma płatności i termin płatności za wycieczkę zostanie uzgodniony w sposób indywidualny. Organizator wraz z Turystą może ustalić, że płatność za wycieczkę może zostać zrealizowana na początku wycieczki. W takiej sytuacji, będzie to wyszczególnione w potwierdzeniu rezerwacji bądź w korespondencji e-mail
2. W przypadku rezerwacji wspomnianej w § 3 pkt 1 lit. b), Opłatę za wycieczkę można dokonać w sposób akceptowalny przez Punkt Sprzedaży,

#### § 5 (ANULOWANIE USŁUGI)

1. Zakupiony Bilet nie podlega zwrotowi w przypadku rezerwacji wycieczki dotyczącej wizyty w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau. Organizator w drodze wyjątku może zgodzić się na anulację po wcześniejszym uzgodnieniu warunków anulacji z Turystą.
2. Turysta ma prawo anulacji wycieczki maksymalnie na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem imprezy turystycznej. Odstąpienie od rezerwacji należy przesłać za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: [booking@supercracow.com](mailto:booking@supercracow.com)

3. Anulacja wycieczki na mniej niż 24 godziny przed planowanym startem wycieczki nie jest możliwa.
4. W przypadku zmiany terminu wycieczki na mniej niż 24 godziny przed planowanym startem wycieczki Organizator w drodze porozumienia z Turystą może poinformować go o dodatkowych kosztach tytułem przeniesienia rezerwacji na inny termin.
5. W przypadkach wymienionych w Ustawie o Usługach Turystycznych (z 2004 r., Dz.U. nr 223 art. 2268 z późniejszymi zmianami) Organizator ma prawo do zmiany ceny imprezy turystycznej, jeżeli udokumentuje przyczyny dokonania zmiany ceny okolicznościami określonymi w ustawie.
  
6. Turysta może złożyć oświadczenie o anulacji rezerwacji imprezy turystycznej z przyczyn innych niż wina Organizatora. Organizator zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty odzwierciedlającej rzeczywiste koszty przygotowania imprezy turystycznej oraz związane z tym koszty obsługi.

## **§ 6 (REALIZACJA IMPREZY)**

1. W przypadku wycieczek z odbiorem z ustalonej lokalizacji, Turysta powinien czekać na Opiekuna Wycieczki/kierowcę przed budynkiem w ustalonej lokalizacji. Organizator zastrzega sobie prawo do 20-minutowego opóźnienia w przypadku dużego natężenia ruchu.
2. W przypadku wycieczek z odbiorem z Meeting Point, Turysta zobowiązany jest czekać w lokalizacji określonej przez Organizatora, tj. ul. Bracka 15, 31-005 Kraków.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany adresu Meeting Point na najbliższy możliwy z przyczyn niezależnych od Organizatora.
4. W przypadku nie pojawienia się Turysty pod wskazanym adresem kierowca/Opiekun Wycieczki spróbuje ustalić miejsce pobytu Turysty. Jeśli miejsce pobytu uniemożliwia planowy przebieg wycieczki lub jest niemożliwe do ustalenia - wówczas kierowca/Opiekun Wycieczki ma prawo odjechać z miejsca i rozpocząć wycieczkę bez udziału Turysty. W takim przypadku koszty związane z zaistniałą sytuacją ponosi Turysta.
5. Na życzenie kierowcy/Opiekuna Wycieczki Turysta ma obowiązek okazania potwierdzenia rezerwacji w formie papierowej/elektronicznej.
6. Kierowca/Opiekun Wycieczki ma prawo odmowy udziału w wycieczce osobom, które są pod wpływem alkoholu, narkotyków lub swoim zachowaniem uniemożliwiają sprawny i bezproblemowy przebieg wycieczki.
7. Opiekun Wycieczki przedstawia harmonogram Turystom. Turysta zobowiązany jest do przestrzegania harmonogramu ustalonego przez Opiekuna Wycieczki.
8. Turysta jest odpowiedzialny finansowo za wszelkie działania prowadzące do uszkodzenia pojazdu, którym podróżuje lub inne ewentualne szkody.

## **§ 7 (DZIAŁANIE SIŁY WYŻSZEJ)**

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, zmiany w programie wycieczki lub odwołanie imprezy turystycznej, która są winą Turysty lub wynikiem działania siły wyższej, na



podstawie Ustawy o Usługach Turystycznych (z 2004 r., Dz.U. nr 223 art. 2268 z późniejszymi zmianami).

2. W przypadku nieprzewidzianych okoliczności związanych z działaniem siły wyższej, Organizator jest zobowiązany do zapewnienia Turystom niezbędnych informacji oraz pomocy w celu zminimalizowania konsekwencji zaistniałej sytuacji.

3. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podczas imprezy turystycznej do dwukrotności kwoty zapłaconej przez Turystę za imprezę turystyczną, na podstawie art. 11b Ustawy o Usługach Turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. (nr 133, art. 884 z późniejszymi zmianami) oraz w sytuacjach przewidzianych w ustawie - granice odpowiedzialności nie dotyczą szkód wyrządzonych na osobie.

## **§ 8 (REKLAMACJE I ZWROTY)**

1. Turysta ma prawo złożyć reklamację, która powinna zostać przesłana i następnie rozpatrzona na podstawie Ustawy o Usługach Turystycznych (z 2004 r., Dz.U. nr 223, artykuł 2268 z późniejszymi zmianami). Reklamacje można składać na następujący adres e-mail: [booking@supercracow.com](mailto:booking@supercracow.com)

2. Turysta ma prawo do złożenia reklamacji do Organizatora wskazując naruszenia podczas realizacji wycieczki, nie później niż 30 dni od dnia zakończenia wycieczki, w której brał udział.

3. Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od jej złożenia, a w przypadku reklamacji złożonych podczas imprezy turystycznej - w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej.

4. W przypadku, gdy reklamacja nie zostanie uwzględniona – zostanie odrzucona – a Turysta zostanie poinformowany o podjętej decyzji oraz przyczynach nieuwzględnienia reklamacji.

5. Podczas imprezy turystycznej Turysta może być wyposażony w sprzęt audio składający się z odbiornika i słuchawek.

6. Turysta zobowiązuje się do korzystania z urządzenia w sposób wykluczający jego zużycie powyżej średniego stopnia, wynikającego z normalnego użytkowania zgodnego z przeznaczeniem sprzętu i zwróci kompletny i czysty sprzęt natychmiast po zakończeniu imprezy turystycznej.

7. Turysta zobowiązany jest do pokrycia kosztów zakupu nowego urządzenia w przypadku jego utraty.

## **§ 9 (ZMIANY UMOWY/ANULOWANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ)**

1. Jeżeli Organizator - przed rozpoczęciem imprezy turystycznej - jest zmuszony z przyczyn niezależnych od niego dokonać niezbędnych zmian warunków umowy zawartej między nim a Turystą, musi niezwłocznie poinformować o tym fakcie Turystę.

2. We wspomnianym powyżej przypadku w pkt 1, Turysta powinien niezwłocznie ale nie później niż w terminie 3 dni od momentu uzyskania informacji od Organizatora oraz nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, poinformować Organizatora, jeśli:

1) akceptuje proponowane zmiany w umowie lub

2) odrzuca umowę z natychmiastowym zwrotem wszystkich dowodów rezerwacji lub płatności i bez ponoszenia kosztów przez Organizatora. Brak odpowiedzi ze strony Turysty w określonym terminie jest traktowany jako akceptacja zmian w umowie.

3. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy turystycznej nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, jeśli liczba Turystów jest niewystarczająca do zorganizowania imprezy turystycznej lub z powodu działania siły wyższej - w każdym przypadku Organizator musi niezwłocznie poinformować o tym fakcie Turystę.

4. Na podstawie warunków określonych w Ustawie o Usługach Turystycznych (z 2004 r., Dz.U. nr 223 art. 2268 z późniejszymi zmianami), Turysta nie zachowuje prawa do żądania odszkodowania od Organizatora, za niedotrzymanie umowy w przypadku odwołania przez Organizatora imprezy turystycznej z powodu działania siły wyższej lub niewystarczającej liczby uczestników potrzebnej do zorganizowania imprezy turystycznej.

## **§ 12 (POSTANOWIENIA KOŃCOWE)**

1. Wszelkie ustalenia między Turystą a Organizatorem podlegają prawu polskiemu.