



OŚRODEK ZATOKA ZABŁOCKICH

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ

CMC Putex Sp. z o.o. w ośrodku wskazanym w Umowie (dalej: Hotel)

dla Uczestników korzystających z ZFSS CMC Poland Sp. z o.o.

**42-400 Zawiercie, ul. Paderewskiego 61 tel./fax 32-6725227, 32-6725235 e-mail: anna.grzebieluch2@cmc.com; beata.banasiak@cmc.com
dalej również zwane OWU, przyjęte na dzień 18 maja 2020r.**

INFORMACJA DOTYCZĄCA RYZYKA ZAKAŻENIA KORONAWIRUSEM SARS-CoV-2.

W dniu 20 marca 2020 roku w Polsce ogłoszono stan epidemii SARS-CoV-2. W związku z istnieniem powszechnego zagrożenia zakażeniem rząd wprowadził określone rygory sanitarne warunkujące świadczenie usług turystycznych, które według zapewnień przedstawicieli Hotelu zostały w nim wdrożone w sposób opisany w pkt V poniżej. Biuro wskazuje, iż stosowanie środków ochrony nie daje jednak pełnej gwarancji bezpieczeństwa przed zakażeniem SARS-CoV-2 wywołaną przez niego chorobą i jej następstwami. W okresie stanu epidemii władze państwowe mają możliwość wprowadzenia, zmiany lub uchylecia określonych zakazów, nakazów oraz środków kontroli zmierzających do ograniczenia rozprzestrzeniania się choroby zakaźnej w zależności od bieżącej sytuacji. Podjęcie takich działań przez rząd może w przyszłości bezpośrednio wpłynąć na możliwość i sposób realizacji usługi turystycznej przez CMC Putex sp. z o.o. Przystępując do umowy o imprezę turystyczną Uczestnik potwierdza, że jest świadomy ryzyka zakażeniem, akceptuje je i w tym zakresie zrzeka się roszczeń względem Biura.

I. INFORMACJE OGÓLNE.

1. Biuro Podróży CMC Putex Sp. z o.o. działa na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki nr 249 wydane przez Marszałka Województwa Śląskiego, zwanym dalej Biuro, w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. i późniejszymi zmianami, zwana dalej (Biurem)
2. Biuro posiada aktualną polisę ubezpieczeniową AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa – zapewniającą ochronę na wypadek niewypłacalności.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa i oferta Biura stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej (dalej łącznie zwane też Umowa) organizowanej przez Biuro. Impreza turystyczna będąca przedmiotem Umowy, zwana dalej Imprezą. Oferta określa cenę Imprezy i świadczenia nią objęte. Przystępując do Umowy uczestnik zapoznaje się z OWU i po ich akceptacji podpisuje Umowę.

II. ZAWARCIE UMOWY.

1. Zawarcie umowy o udział w Imprezie następuje z chwilą przyjęcia przez Biuro wpłaconej zaliczki w wysokości 150 zł od osoby, z wyjątkiem Umów o imprezę turystyczną w Hotelu przypadającą od dnia 31 maja 2020r., które wchodzi w życie pod warunkiem akceptacji niniejszych OWU.
2. Przy zawieraniu umowy Biuro określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy, w szczególności dokumentów mających wpływ na bezpieczeństwo innych uczestników, osób trzecich (np. personelu) i samego uczestnika i w tym sensie impreza ma charakter kwalifikowany. Niedostarczenie rzeczowych dokumentów do dwudziestego pierwszego dnia przed rozpoczęciem imprezy może być powodem odmowy zakwalifikowania uczestnika do udziału w imprezie.
3. Uczestnik jest zobowiązany niezwłocznie informować Biuro o ewentualnej zmianie danych podanych Biura celem realizacji do umowy.
4. Biuro zastrzega możliwość zmiany ceny nie później niż 21 dni przed datą imprezy, z powodów niezależnych od siebie, informując Uczestnika o wielkości dopłaty oraz konkretnej przyczynie ewentualnie związanej z niestabilną sytuacją na światowym rynku walutowym, jak i również na rynku krajowym wartości złotego, zmiany wysokości podatków, opłat transportowych, składek ubezpieczeniowych, portowych czy lotniskowych. Wtedy Uczestnik ma prawo do odstąpienia od umowy za zwrotem wpłaty. W dniu dopłaty rozliczamy należność po kursie sprzedaży waluty z tego dnia w banku ING BANK ŚLĄSKI
5. Biuro ma prawo do odwołania imprezy i rozwiązania Umowy (odstąpienia od organizacji wycieczki) bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia dla uczestnika z powodu:
 - a) Zawieszenia lub likwidacji działalności przez obiekt zwany Hotel,
 - b) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, (w szczególności wydania stosownych decyzji władz państwowych, działanie czynników o charakterze siły wyższej: strajki, pożary, powódzie, epidemie, brak realnych możliwości zapewnienia bezpieczeństwa uczestników, zawieszenia lub likwidacji działalności przez Hotel) zawiadamiając uczestnika o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej
 - c) w przypadku braku wpłaty reszty ceny do dnia 10 czerwca 2020r. przez Uczestników turnusów lipcowych, do dnia 10 lipca 2020r. przez uczestników turnusów sierpniowych, do dnia 10 sierpnia 2020r. przez uczestników turnusów wrześniowych i analogicznie dla pozostałych turnusów w związku z epidemią Covid 19.6. Biuro, w przypadkach wskazanych w pkt 5 powyżej, dokonuje zwrotu uiszczonych wpłat przez Uczestnika z zastrzeżeniem potrącenia poniesionych przez Biuro kosztów dokonanych tytułem realizacji Imprezy, a w przypadku w którym mowa w punkcie 5 ust. c kosztów uiszczonych zaliczki tj. 150 zł.
7. Informujemy, że uczestnik imprezy (rodzic, opiekun lub pełnoletni uczestnik zapoznając się z warunkami ubezpieczenia) może się dodatkowo ubezpieczyć od odpowiedzialności cywilnej (O.C.) Ubezpieczenie zgodnie z aktualną ustawą przewiduje ubezpieczenie obowiązkowe KL (koszty leczenia) i NW (nieszczęśliwe wypadki).

III. REZYGNACJA Z IMPREZY.

1. Uczestnik ma prawo do odstąpienia od umowy o imprezę turystyczną w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Do odstąpienia przez Uczestnika od Umowy stosuje się odpowiednio art. II ust. 6 powyżej, jednakże w przypadku odstąpienia po dniu wskazanym na zapłatę reszty ceny przez Uczestnika od Umowy o imprezę turystyczną w Hotelu w realizowanej po dniu 31 maja 2020r opłata za odstąpienie jest równa wpłaconej cenie za imprezę turystyczną.
2. Uczestnik imprezy po dokonaniu rezerwacji i wpłacie zaliczki lub pełnej ceny imprezy może dokonać zmian w zakresie danych uczestników lub innych zmian wpływających na realizację zamówienia. Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 100 zł od osoby. Wszelkie zmiany muszą być zgłoszone na piśmie i potwierdzone przez organizatora. Opłatą manipulacyjną należy uzgodnić z biurem przed dokonaniem zmiany.
3. Klient ma prawo do ubezpieczenia się od ewentualnych kosztów rezygnacji po wniesieniu dodatkowej opłaty od wartości umowy- AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A – ok. 3%

IV. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE.

1. Uczestnik korzystający z Imprezy zobowiązany jest do posiadania: paszportu zgodnie z obowiązującymi terminami ważności w poszczególnych krajach, legitymacji szkolnej, dowodu osobistego, w krajach zagranicznych obowiązkowo karty europejskiej.
2. Uczestnik korzystający z transportu Biura może nieodpłatnie zabrać 1 sztukę bagażu podstawowego 15kg i podręcznego do 5 kg, Przy wyjeździe transportem własnym Uczestnika, biuro wydaje skierowanie na świadczenia związane z umową .
3. Biuro odpowiada za przebieg Imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Reklamacje należy zgłaszać w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota, rezydenta lub mailem do biura .
4. Jeżeli uczestnik stwierdzi wady Imprezy, powinien natychmiastowo powiadomić o tym pilota lub kierownika który jest formalnym przedstawicielem Biura celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o wadach Imprezy, Uczestnik może złożyć reklamację do Biura. Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia Imprezy turystycznej, a w przypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu Imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpływu pisma do biura podróży). Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności.
5. Biuro odpowiada za nienależyte wykonanie Umowy chyba że niewykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo stanowiły siłą wyższą jak w pkt 7 poniżej.
6. Biuro nie odpowiada za niedogodności wynikłe w trakcie realizacji Imprezy lub jej nienależyte wykonanie wskutek: decyzji organów państwowych, warunki atmosferyczne, strajki, zamieszki, działania wojenne, ataki terrorystyczne, epidemie, zakazy wprowadzane przez organy państwa lub inne okoliczności, których nie dało się uprzednio przewidzieć także działanie lub zaniechanie samego Uczestnika, osób trzecich, jeśli takiej sytuacji nie można było przewidzieć ani uniknąć. Biuro zastrzega sobie, iż zakładany program imprezy jest ramowy i może ulec zmianie.
7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody takie jak: kradzieże, rabunki, pożary, opóźnienia -spowodowane warunkami atmosferycznymi lub losowymi.
8. Za szkody wyrządzone podczas wyjazdu przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni (po ustaleniu wysokości szkody) .



9. Biuro ubezpiecza wszystkich Uczestników imprez przy organizacji imprez z dojazdem zorganizowanym w firmie ubezpieczeniowej, w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków. Podpisanie umowy o udział w imprezie jest równoznaczne z zapoznaniem się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń.

10. W sprawach niuregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia 29.08.1997r o usługach turystycznych.

11. Wszelkie spory prawne wynikające z niniejszej umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sądy powszechne właściwe miejscowo dla siedziby Biura.

12. Klient podpisując Umowę, do której załącznikiem są OWU w imprezie wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji postanowień Umowy.

V. ZASADY SANITARNE I ORGANIZACYJNE OBOWIĄZUJĄCE NA TERENIE Hotelu

1. **Ośrodek** zostaje udostępniony gościom od dnia 1 CZERWCA 2020 r.
2. **Ośrodek może przyjąć jednorazowo 36 Uczestników, [12 apartamentów 4-5 osobowych, 3 domkach 5-6 osobowych]**
3. **Na terenie ośrodka** mogą przebywać jedynie osoby tam zameldowane.
4. **Recepcja** – rejestrację realizuje ją jedna osoba w imieniu całej rodziny. Skracamy do minimum obsługę osobistą Klienta, wprowadzamy komunikację poprzez telefon, SMS, e-mail.
5. **Teren ośrodka przy Recepcji, przy stołówce, przy czynnych ogólnodostępnych toaletach będą zainstalowane stacje do dezynfekcji rąk wraz z instrukcją użytkowania.**
6. **Pokój przygotowany zgodnie z wymogami: pełna dezynfekcja wszystkich powierzchni płaskich, pokoje są wynajmowane rotacyjnie (sprzątanie i dezynfekcja 24 h po wyjeździe gości, ponowne wynajęcie pokoju co najmniej 48 h po wyjeździe poprzedniego gościa) w międzyczasie pokoje są wietrzone**
 - a. Klucze do pokoi/domków są dezynfekowane po każdym użyciu przez Gości.
 - b. Wprowadziliśmy zasadę świadomego rozmieszczania Gości w strukturze Ośrodka co oznacza, że minimalizujemy ilość Gości przebywających w pokojach na danym piętrze i korytarzu
7. **Przy napotkanej usterce w pokoju jej naprawy dokona personel techniczny w pełni zabezpieczony w środki dezynfekcyjne - zapewniając maksimum bezpieczeństwa dla tej operacji obu stronom, w czasie możliwej nieobecności gościa ośrodka i za jego zgodą.**
8. **W przypadku podejrzenia wystąpienia zakażenia wirusem Covid-19 u Klienta, Kierownik ośrodka może zażądać wykonania u niego pomiaru temperatury – termometr bezdotykowy dostępny w recepcji.**
9. **Sprzęt sportowy i wodny wypożyczany w recepcji jest dezynfekowany po każdym użyciu**
10. **Wyłączone z użytkowania na obiekcie:**
 - a. Plac zabaw,
 - b. Świetlica,
11. **Wyżywienie** – zgodnie z wytycznymi z dnia 13.05.2020 otwieramy stołówkę ośrodka w ścisłym reżimie sanitarnym: przestrzeganie wszystkich zasad higieny oraz ograniczenie ilości dostępnych stolików.
 - a. Aby spełnić zalecenia musimy zmodyfikować wyżywienie do opcji **HB – śniadania i obiadowe, posiłki serwowane do stolików w turach:**
 - b. Śniadanie: (1) 08.00, (2) 09.00
 - c. Obiadokolacja: (1) 17.00, (2) 18.00

(z racji zmiany formy podawania śniadań – mogą być one mniej różnorodne)

 - o Klient wchodząc na stołówkę w wyznaczonej turze musi zdezynfekować ręce, maseczkę ochronną zdejmując przy stoliku,
 - o Wszelkie potrzeby zgłaszamy obsłudze kelnerskiej poprzez poproszenie jej do stolika.
 - o Po zakończonej każdej turze posiłku obsługa dokonuje dezynfekcji wszystkich powierzchni płaskich.
 - o Po zakończeniu konsumpcji śniadań oraz obiadowej przeprowadzana będzie procedura wietrzenia i dezynfekcji pomieszczenia jadalni. Dwa razy dziennie.
12. **Uczestnik oraz wszystkie towarzyszące mu osoby zobowiązane są do przestrzegania obowiązujących na terenie ośrodka nowych regul i zasad organizacji.**
13. **Zakazane jest gromadzenie się** na terenie ośrodka,
14. **Zaleca się** przebywanie jedynie z osobami wspólnie zameldowanymi w pokoju,
15. Uczestnik zobowiązany jest do stosowania się do wszystkich wydanych przez organy państwa przepisów dotyczących walki z epidemią tj. m.in. stosowanie środków bezpieczeństwa osobistego, częstego dezynfekowania rąk, zachowania bezpiecznej odległości od innych podczas plażowania i przemierzania się poza ośrodkiem, itd.
16. **Podejrzenie oznak choroby:**
 - Kierownik ośrodka może umożliwić wykonanie pomiaru temperatury, termometrem bezdotykowym w recepcji ośrodka,
 - W przypadku stwierdzenia wyraźnych oznak choroby, jak uporczywy kaszel, złe samopoczucie, trudności w oddychaniu, uczestnik może nie zostać wpuszczony na teren hotelu. W takim przypadku jak najszybciej powinien zgłosić się do najbliższego oddziału zakaźnego celem konsultacji z lekarzem, poprzez udanie się tam transportem własnym lub powiadomienie 999 albo 112.
 - Zgłoszenie incydentu do kierownictwa obiektu, co umożliwi obsłudze ustalenie obszaru, w którym poruszała się i przebywała osoba, przeprowadzenie rutynowego sprzątania, zgodnie z procedurami obiektu, oraz zdezynfekowanie powierzchni dotykowych (klamki, poręcze, uchwyty itp.).
 - Ustalenie listy osób, o ile to możliwe, obecnych w tym samym czasie w części/ częściach hotelu, w których przebywał gość, i zalecenie stosowania się do wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego dostępnych na stronie gov.pl/web/koronawirus/ oraz gis.gov.pl, odnoszących się do osób, które miały kontakt z zakażonym
17. Przygotowane zostały pokoje izolacji dla Klientów podejrzanych o zakażenie wirusem COVID-19
18. W zakresie niuregulowanym w niniejszym art. 5 stosuje się wytyczne dla funkcjonowania hoteli/obiektów/pensjonatów w trakcie epidemii Covid-19 w Polsce ogłaszanych przez Ministerstwo rozwoju na stronie www.gov.pl oraz wszystkie powszechnie obowiązujące przepisy wydane w temacie realizacji usługi.

VI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza Umowa i OWU, które stanowią jej integralną część uchyla wszelkie ustalenia i uzgodnienia dokonane przez Strony przed dniem jej zawarcia, a podpisanie Umowy stanowi wyłączenie i pełne uregulowanie warunków Imprezy w Hotelu.

Oświadczam, że zapoznałam/em się z powyższymi OWU oraz świadomie decyduję się na skorzystanie z wycieczki i rezygnuję z jakichkolwiek roszczeń dotyczących ewentualnego zachorowania

Data

Podpis Uczestnika