

Regulamin usługi organizacji wyjazdów indywidualnych

Regulamin określa zasady realizacji usługi organizacji indywidualnego wyjazdu do Wietnamu oferowanej przez Hannę Sobczuk, podróżniczkę, autorkę bloga *Plecak i walizka* i przewodników turystycznych, a także pilotkę wycieczek i organizatorkę autorskich wyjazdów do Azji w latach 2015-2017.

Definicje

- „Organizatorka” - Hanna Sobczuk, e-mail: hanna@plecakiwalizka.com;
- „Klient” - osoba zamawiająca Usługę, reprezentująca pozostałych członków grupy;
- „Usługa” - pomoc Organizatorki w organizacji indywidualnego wyjazdu Klienta i grupy do Wietnamu.

Usługa składa się z czterech części:

1. Program - plan podróży dzień po dniu z uwzględnieniem najważniejszych atrakcji;
2. Noclegi - propozycje noclegów spełniające oczekiwania Klienta;
3. Budżet - szacunkowy kosztorys wyjazdu;
4. Informacje dodatkowe - informacje praktyczne, np. wyżywienie, transport, co zabrać itp.

Cena Usługi i płatność

Cena Usługi pomocy w organizacji wyjazdu wynosi:

- 850 zł dla grupy do 8 osób;
- 1300 zł dla grupy 9-15 osób;
- grupa 16 osób i więcej oraz życzenia szczególne (np. ślub) - wycena indywidualna.

Jeżeli do wyjazdu jest mniej niż 40 dni - dopłata 400 zł.

Płatność odbywa się przelewem na konto:

Ing Bank Śląski

14 1050 1894 1000 0090 6973 9481

odbiorca: Hanna Sobczuk, Olsztyńska 29, 05-300 Mińsk Mazowiecki

W tytule proszę podać kierunek oraz miesiąc wyjazdu, np. *Wietnam styczeń*.

Kwota wpłacana jest w całości.

Jeśli strony ustalą inaczej, istnieje możliwość płatności w dwóch równych ratach. Pierwsza wpłata uiszczana jest na początku współpracy. Druga wpłata uiszczana jest po ustaleniu ostatecznej wersji programu, a przed podaniem pozostałych składowych części Usługi (noclegi, budżet itd.).

Regulamin określa dodatkowe opłaty, które mogą zaistnieć w konkretnych przypadkach.

Cena Usługi obejmuje:

- przygotowanie indywidualnego Programu podróży i pozostałych części Usługi;
- wyszukanie najdogodniejszych lotów wewnętrznych, jeśli są uwzględnione w Programie;
- odpowiedzi na wszelkie pytania i wątpliwości Klienta.

Cena Usługi nie obejmuje:

- opłat za transport, wyżywienie, noclegi, bilety wstępów i atrakcje typu safari itp., napiwków, wydatków indywidualnych i innych wydatków poniesionych na miejscu;
- towarzyszenia grupie na miejscu jako przewodnik;
- doradztwa i pomocy w czasie wyjazdu (poza ustalonymi sytuacjami);
- rezerwacji noclegów, przejazdów i atrakcji przez Organizatorkę w imieniu Klienta;
- znalezienia połączeń lotniczych poza lotami wewnętrznymi będącymi częścią Programu.

Ochrona danych osobowych

Dane osobowe Klienta, jak imię i nazwisko, adres e-mail czy dane rachunku bankowego, pod żadnym pozorem nie będą udostępniane przez Organizatorkę osobom trzecim. Organizatorka zobowiązuje się wykorzystać posiadane dane jedynie w celu realizacji Usługi.

Wszystkie inne informacje o wyjeździe, jak daty i godziny przelotów czy informacje o członkach grupy, takie jak liczba i wiek uczestników wyjazdu, mogą być przekazane lokalnym usługodawcom w Wietnamie, o ile w programie są uwzględniane takie usługi (np. prywatne wycieczki). Do informacji tych nie są dołączone dane osobowe Klienta i innych uczestników, więc nie można ich połączyć z konkretną osobą.

Doświadczenie i gwarancja

Organizatorka dokłada wszelkich możliwych starań, aby Program i pozostałe części Usługi spełniały oczekiwania Klienta, informacje podane przez Organizatorkę były aktualne i rzetelne, a rekomendowane miejsca czy usługi - sprawdzone i pewne.

Jednak Program i pozostałe części Usługi to jedynie zbiór rekomendacji oparty na wiedzy i doświadczeniu Organizatorki, którymi Klient może, ale nie musi się kierować.

Organizatorka gwarantuje, że posiada rozległą wiedzę na temat Wietnamu. Jej doświadczenie obejmuje zamieszkanie w tym kraju przez rok w latach 2017-2018 oraz krótkie wyjazdy prywatne i zawodowe tamże.

Jednocześnie Organizatorka posiada ponad dziesięcioletnie doświadczenie w pracy w branży turystycznej, które zdobyła poprzez organizowanie autorskich wyjazdów do Azji, pracę z turystami jako pilot wycieczek oraz pracę w dużym biurze podróży. Organizatorka bardzo dobrze rozumie podstawowe potrzeby turystów, jak na przykład potrzebę odpoczynku, i stara się indywidualnie dopasować Program do potrzeb Klienta. Posiada też ponad pięcioletnie doświadczenie w układaniu programów wyjazdów dla indywidualnych turystów.

Należy jednak zdać sobie sprawę z nieprzewidywalnych sytuacji i zmian na miejscu, które mogą zakłócić realizację Programu. Zdarzają się one niezwykle rzadko, jednak nie można ich zupełnie wykluczyć. Chodzi przykładowo o zmiany cen i opłat, utrudnienia na drogach czy niezapowiedziane zamknięcie atrakcji lub odwołaniu lokalnych usług. Organizatorka na bieżąco śledzi i aktualizuje posiadane przez siebie wiadomości z Wietnamu, jednak na wiele sytuacji nie ma wpływu i nie można mieć o to roszczeń (prawnych ani finansowych) do Organizatorki.

Komunikacja

Podczas całego czasu współpracy preferuje się komunikację mailową pomiędzy stronami. Dzięki temu obydwie strony mają dostęp do ustalonych informacji. W praktyce często komunikacja przez telefon, Skype, Messenger, WhatsApp czy inny komunikator nie jest możliwa z takich powodów, jak np. różne plany dnia stron czy strefy czasowe, ponadto w takiej komunikacji również wiele informacji umyka. Tylko informacje podane w mailu są wiążące dla Organizatorki, a w przypadku brakujących informacji może o nie poprosić.

Jeśli Klient pominie w mailu niektóre istotne informacje, mimo, że Organizatorka o nie prosiła, a Usługa lub jej część została zakończona, Organizatorka nie jest zobowiązana do poprawienia programu i wykonania ponownie innych części Usługi.

Organizatorka nie odpowiada za postanowienia ustalone z firmami trzecimi (rekomendowanymi lub nie), które zostały zawarte bez udziału i poza wiedzą Organizatorki.

Termin zakończenia współpracy

Zwykle cała współpraca, od momentu wpłynięcia wpłaty na konto, zajmuje około 6-10 maili. Płynna komunikacja pozwala na zakończenie współpracy w około dwa tygodnie, jednak czas ten może się skrócić lub wydłużyć. Jest to zrozumiałe przy codziennych obowiązkach i planach dnia obu stron. Należy wziąć też pod uwagę komunikację ze stronami trzecimi (np. prywatnymi kierowcami, organizatorami innych usług). Jeśli współpraca ulega wydłużeniu przez wyżej wymienione czynniki, nie można mieć o to pretensji i roszczeń.

Organizatorka podkreśla jednak, że priorytetem dla niej jest jak najszybsze zakończenie Usługi, żeby Klient miał wystarczająco dużo czasu na przygotowanie się do wyjazdu, dlatego Organizatorka nie będzie przedłużać współpracy bez wystarczającego powodu.

Przebieg współpracy

Program

Organizatorka układa dwie propozycje programów na podstawie informacji podanych przez Klienta. Dołącza również do nich krótkie opisy atrakcji oraz interaktywną mapkę Wietnamu przygotowaną w Google Maps.

Klient przesyła Organizatorce swoje uwagi i sugestie dotyczące programów. Na ich podstawie Organizatorka poprawia program i ponownie przesyła go Klientowi do akceptacji. Klient może też wybrać jedną z propozycji programów bez zmian. Jeśli Klient akceptuje wybrany program (również po poprawkach), Organizatorka przystępuje do pracy nad kolejnymi częściami Usługi.

Po zaakceptowaniu przez Klienta programu, ma on możliwość jednej całkowitej zmiany programu. Kolejne zmiany są dodatkowo płatne w cenie 75 zł za program.

Propozycje noclegów (Zakwaterowanie)

Na podstawie oczekiwań Klienta dotyczących noclegu (standard, pułap cenowy, układ pokoi, posiłki, lokalizacja, basen itp.) Organizatorka przedstawia po 3 propozycje obiektów na każde miejsce noclegowe (miejscowość) w programie, które uważa za najbardziej odpowiednie (pod względem standardu, rodzaju zakwaterowania, lokalizacji, atmosfery na miejscu itp.).

Do każdej z propozycji dołączony jest link do obiektu na portalu Booking.com w celu dokonania rezerwacji bezpośrednio przez Klienta. Organizatorka nie dokonuje rezerwacji w imieniu Klienta. Daje to Klientowi ostateczną kontrolę nad rezerwacją, np. wyboru odpowiedniego pokoju, opcji wyżywienia itp.

Zakwaterowanie proponowane przez Organizatorkę jest dostępne na chwilę przygotowania propozycji i nie odpowiada ona za niedostępność zakwaterowania w momencie dokonywania przez Klienta rezerwacji.

Rekomendowane noclegi to propozycje i Klient nie musi z nich korzystać.

Szacunkowy budżet wyjazdu

W oparciu o ustalony program, Organizatorka przygotowuje szacunkowy kosztorys wyjazdu (budżet). Należy pamiętać, że są to tylko obliczenia szacunkowe, które mogą się nieco różnić na miejscu. Zależą one przykładowo od kursu walut, wzrostu cen paliw, zmian w podatkach i dodatkowych opłatach, które stanowią część ceny biletu wstępu itp. Organizatorka dokłada wszelkich starań, aby budżet był jak najlepiej oszacowany, a ceny aktualne, jednak zawsze należy mieć ze sobą więcej środków na nieprzewidziane wydatki i sytuacje.

W budżecie uwzględnione są: transport, zwiedzanie i atrakcje w programie, wyżywienie (podane w widełkach cenowych z opisem konkretnych standardów w Wietnamie), inne, np. wiza, karta SIM.

W budżecie nie są uwzględnione:

- noclegi - Klient może oszacować na podstawie dokonanych rezerwacji;
- wydatki osobiste, np. na zakup pamiątek, masaże, kursy gotowania czy inne atrakcje.

Organizatorka służy ogólnymi wskazówkami, ile orientacyjnie kosztują takie dodatkowe atrakcje.

Informacje dodatkowe

Na koniec Organizatorka podaje dodatkowe informacje przydatne w trakcie wyjazdu, np. o procedurze wizowej, walucie i bankomatach, jedzeniu, pakowaniu, na co uważać na miejscu itp.

Do informacji dodatkowych dołączone są też informacje dotyczące transportu oraz kontakty do polecanych lokalnych usług, jeśli Organizatorka takie posiada.

Połączenia lotnicze

Jeśli program uwzględnia przeloty wewnątrz Wietnamu lub do sąsiednich krajów, np. do Kambodży, Organizatorka podaje sugerowane godziny połączeń i ceny lotów w informacjach dotyczących transportu.

Wyszukiwanie międzynarodowych połączeń lotniczych do Wietnamu (innych niż z sąsiadującymi krajami) nie jest uwzględnione w cenie Usługi. Cena za pomoc w znalezieniu odpowiednich połączeń wynosi dodatkowo 100 zł.

Organizatorka nie rezerwuje lotów międzynarodowych ani krajowych w imieniu Klienta i grupy uczestników.

Kontakt w czasie podróży

Organizatorka podaje jak najwięcej informacji, żeby Klient i inni uczestnicy wyjazdu byli dobrze przygotowani i pewnie podróżowali po Wietnamie. Z doświadczenia wynika, że kontakt w czasie podróży nie jest niezbędny.

Kontakt w czasie podróży nie jest przewidziany w Usłudze za wyjątkiem sytuacji, kiedy strony ustaliły inaczej lub jest to sytuacja alarmowa bądź sytuacja niecierpiąca zwłoki, która ma wpływ na realizację Programu i pozostałych części Usługi.

W innym wypadku, jeśli Klient chciałby skorzystać z usługi doradztwa i pomocy w czasie podróży, usługa ta kosztuje dodatkowo 150 zł i jest opłacana przed wyjazdem Klienta do Wietnamu.

Wyłączenie odpowiedzialności

Klient nie może mieć roszczeń (finansowych i prawnych) do Organizatorki, jeśli po zakończeniu współpracy wyjazd nie odbył się, Klient podał błędne informacje lub poza wiedzą Organizatorki zawarto ustalenia z firmami trzecimi, które wpłynęły na realizację Programu.

Organizatorka zobowiązuje się poprawić nieodpłatnie wszystkie błędy w Usłudze wynikłe z jej winy, jeśli posiadała niezbędne informacje do stworzenia Programu i innych części Usługi.

Wszelkie spory rozwiązywane są polubownie.

Postanowienia końcowe

Niniejszego dokumentu nie trzeba drukować ani podpisywać.

Poprzez wpłatę odpowiedniej kwoty na konto Organizatorki, Klient:

- potwierdza zlecenie Organizatorce organizacji wyjazdu do Wietnamu,
- akceptuje postanowienia Regulaminu,
- wyraża zgodę na wykorzystanie danych osobowych i innych w celu realizacji Usługi.

Regulamin staje się ważny w momencie wpłynięcia odpowiedniej kwoty na konto Organizatorki.