

Regulamin usługi organizacji wyjazdów indywidualnych

Regulamin określa zasady realizacji usługi organizacji indywidualnego wyjazdu na Sri Lankę oferowanej przez Hannę Sobczuk, podróżniczkę, autorkę bloga *Plecak i walizka* i przewodników turystycznych, a także pilotkę wycieczek i organizatorkę autorskich wyjazdów na Sri Lankę, prowadzącą działalność gospodarczą *Hanna Sobczuk Plecak i Walizka* wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, NIP 822-22-28-328.

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 na Sri Lankę.

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:

- 1070 zł dla grupy do 5 osób;
- 1570 zł dla grupy 6-9 osób;
- grupa od 10 osób oraz życzenia szczególne (np. ślub) - wycena indywidualna.

Jeżeli do wyjazdu jest mniej niż 45 dni - dopłata 500 zł.

Płatność odbywa się przelewem na konto:

odbiorca: Hanna Sobczuk, Lazurowa 16/67, 60-655 Poznań
76 1240 6638 1111 0011 4710 0361 Pekao S.A.

W tytule proszę podać kraj wyjazdu, miesiąc oraz numer raty, np. *Sri Lanka luty I rata*.

Kwota wpłacana jest w dwóch ratach (570 zł + 500 zł albo 870 zł + 700 zł; ewentualnie kwoty powiększone są o dopłatę 500 zł, jeśli do wyjazdu jest mniej niż 45 dni). Pierwsza rata uiszczana jest na początku współpracy. Druga wpłata uiszczana jest po ustaleniu ostatecznej wersji programu wyjazdu i budżetu, a przed podaniem pozostałych składowych części Usługi (noclegi, informacje dodatkowe).

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 na Sri Lance (np. kierowcy w celu otrzymania wyceny objazdówki). 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 Sri Lanki. Jej doświadczenie obejmuje regularne prywatne i zawodowe podróże na Sri Lankę od 2014 roku, a także mieszkanie tam przez kilka miesięcy. Organizatorka jest autorką przewodników turystycznych (autorskiego wydanego poprzez self-publishing oraz na zlecenie wydawnictwa Pascal), a także pracy dyplomowej pod tytułem *Rozwój Sri Lanki jako destynacji atrakcyjnej turystycznie*.

Jednocześnie Organizatorka posiada ponad dziesięcioletnie doświadczenie w pracy w branży turystycznej, które zdobyła poprzez organizowanie autorskich wyjazdów na Sri Lankę, pracę z turystami jako pilot wycieczek oraz pracę w dużym biurze podróży. Organizatorka bardzo dobrze rozumie podstawowe potrzeby turystów, jak np. potrzebę odpoczynku, i stara się indywidualnie dopasować Program do potrzeb Klienta.

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 (np. podatków, które są częścią składową cen wstępów do parków narodowych i rezerwatów), utrudnienia na drogach czy niezapowiedziane zamknięcie atrakcji lub odwołaniu lokalnych usług. Organizatorka na bieżąco śledzi i aktualizuje posiadane przez siebie wiadomości

ze Sri Lanki, jednak na wiele sytuacji nie ma wpływu i nie można mieć o to roszczeń (prawnych ani finansowych) do Organizatorki.

Komunikacja

Pierwszy kontakt pomiędzy Organizatorką a Klientem może być telefoniczny lub poprzez komunikatory internetowe, jak np. WhatsApp. Po ustaleniu wstępnych oczekiwań Klienta dotyczących wyjazdu, Organizatorka zobowiązuje się przesłać mailowo Klientowi przygotowane notatki w celu potwierdzenia lub poprawienia ich przez Klienta. Tylko informacje podane w mailu są wiążące dla Organizatorki, dlatego Klient powinien podać podstawowe szczegóły o wyjeździe i grupie uczestników. Organizatorka może poprosić o dodatkowe informacje niezbędne do realizacji Usługi.

Następnie komunikacja pomiędzy stronami odbywa się mailowo. 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.

Jeśli Klient pominie w mailu niektóre istotne informacje, 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 zaksięgowania wpłaty, zajmuje około 8-12 maili. Płynna komunikacja pozwala na zakończenie współpracy w około dwa-trzy 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 z prywatnym kierowcą. 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. **Docelowy termin zakończenia współpracy ze strony Organizatorki to maksymalnie 1 miesiąc.**

Jeśli współpraca przedłuża się poza ten termin bez uzasadnionej przyczyny lub przez niezdecydowanie Klienta, regularne zmienianie życzeń i oczekiwań, nie dostarczanie potrzebnych informacji, brak odpowiedzi na maile czy inne sytuacje o podobnym charakterze, Organizatorka ma prawo zakończyć wcześniej współpracę bez zwrotu wpłaconej należności.

Przebieg współpracy

Program

Organizatorka układa dwie propozycje programów na podstawie informacji podanych przez Klienta. Dołączone są do nich krótkie opisy atrakcji oraz interaktywna mapka Sri Lanki przygotowana 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 500 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 na Sri Lance), 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 (objazdówki z prywatnym kierowcą i innych) oraz kontakty do polecanych lokalnych usług (prywatnego kierowcy, kierowcy-przewodnika na safari itp.), jeśli Organizatorka takie posiada.

Połączenia lotnicze

Jeśli program uwzględnia przeloty wewnątrz Sri Lanki lub na Malediwy, Organizatorka podaje sugerowane godziny połączeń i ceny lotów w informacjach dotyczących transportu.

Wyszukiwanie międzynarodowych połączeń lotniczych na Sri Lankę (innych niż loty Sri Lanka-Malediwy) nie jest uwzględnione w cenie Usługi. Cena za pomoc w znalezieniu lotów wynosi dodatkowo 500 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 Sri Lance. 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 800 zł i jest opłacana przed wyjazdem Klienta na Sri Lankę.

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 na Sri Lankę,
- akceptuje postanowienia Regulaminu,
- wyraża zgodę na wykorzystanie danych osobowych i innych w celu realizacji Usługi.

Regulamin staje się ważny w momencie zaksięgowania wpłaty na koncie Organizatorki.