



OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

1. Zasady ogólne

Organizatorem oraz pośrednikiem w rezerwacji wycieczek fakultatywnych, objazdów, noclegów, transportu i innych świadczeń realizowanych na Kubie na rzecz Klientów jest firma HAVanna4U Usługi Turystyczne. Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z ofertą oraz poniższymi warunkami uczestnictwa. Dokonanie rezerwacji, potwierdzone wystaniem zaliczki na konto bankowe lub opłaceniem zamówionych usług gotówką jest równoznaczne z akceptacją wszystkich poniższych warunków przez Klienta (oraz przez reprezentowane przez niego osoby).

2. Rezerwacje indywidualne

W celu dokonania rezerwacji, konieczne jest wypełnienie zamieszczonego na stronie internetowej <https://cuba4u.pl/kontakt/> formularza kontaktowego lub wystanie maila na adres havanna.biuro@gmail.com. Po otrzymaniu wiadomości zwrotnej z potwierdzeniem wybranego terminu, należy uiścić ustaloną zaliczkę na konto bankowe (w euro lub dolarach). Pozostała kwota może być zapłacona przelewem w dowolnym momencie przed przylotem lub gotówką pierwszego dnia realizacji usług na Kubie. Tylko otrzymana zaliczka jest gwarancją rezerwacji wybranych świadczeń.

W przypadku anulowania przez Klientów:

- uczestnictwa w zarezerwowanym objeździe na mniej niż 30 dni przed jego rozpoczęciem,

- zarezerwowanej wycieczki fakultatywnej, noclegu, transferu lub innej zamówionej usługi na mniej niż 7 dni przed jej realizacją, wplacona zaliczka nie podlega zwrotowi. W takiej sytuacji możliwe jest wskazanie innej osoby, która skorzysta z zamówionych świadczeń (po uiszczeniu rzeczywistych kosztów związanych z czynnościami zamiany Uczestników).

3. Rezerwacje „last minute”

Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 7 dni przed przylotem na Kubę i organizator potwierdził dostępność wybranych usług, rozliczenie odbywa się w całości w gotówce (w euro lub dolarach) u naszego przedstawiciela pierwszego dnia po przylocie na wyspę.

4. Rezerwacje grupowe (biura podróży)

Powinny zostać opłacone w całości przelewem lub gotówką (w euro albo dolarach – zgodnie z indywidualnymi ustaleniami) najpóźniej na 4 tygodnie przed przylotem grupy. Wstępny rooming z danymi uczestników należy wysłać mailem najlepiej z 3-miesięcznym wyprzedzeniem, a jego ostateczną wersję – na tydzień przed rozpoczęciem realizacji imprezy.

W przypadku anulacji:

- na 1-4 tygodni przed rozpoczęciem realizacji zlecenia zostanie potrącone 30% całkowitej ceny,
- na 3-7 dni przed rozpoczęciem realizacji zlecenia zostanie potrącone 50% całkowitej ceny,
- na mniej niż 3 dni przed rozpoczęciem realizacji zlecenia zostanie potrącone 100% całkowitej ceny.

5. Warunki płatności

Ceny zostały wyliczone w euro (lub w dolarach) dla konkretnej liczby Uczestników oraz określonego programu / świadczenia. Jakakolwiek zmiana dotycząca liczby osób lub zawartości programu może wpłynąć na zmianę ceny końcowej. Tak samo jak nieoczekiwane zmiany wprowadzane do programu na miejscu, na życzenie Uczestników. Biuro zastrzega sobie prawo anulowania rezerwacji Uczestników, których wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach. Uczestnicy pokrywają koszty przelewów.

6. Zmiany świadczeń

Gdyby po dokonaniu przedpłaty nastąpiły nieprzewidziane przez biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu, Uczestnicy zostaną o tym niezwłocznie powiadomieni. W tej sytuacji powinni oni jak najszybciej poinformować nas, czy przyjmują proponowaną zmianę, czy rezygnują z zamówionych usług (otrzymując zwrot wszystkich wniesionych opłat).

7. Zniżki dla dzieci

W przypadku, gdy Uczestnikiem wycieczki jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie jego wiek wraz z dokładną datą jego urodzenia i posiadać na to odpowiedni dokument. Zniżki przysługują tylko na nasze wycieczki fakultatywne i objazdy. Dzieci do 2 lat (pod warunkiem, że w środkach transportu podróżują na kolanach rodziców) uczestniczą w zwiedzaniu gratis; a dla dzieci do 12 roku życia przewidziany jest rabat 30% (w tej sytuacji wymienione w programach napoje alkoholowe nie są wliczone w cenę i nie przechodzą na opiekunów).

8. Prawa Uczestników

Uczestnicy mają prawo do świadczeń wyszczególnionych w ofercie oraz do korzystania w czasie trwania usługi z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli biura. Klientom przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystali z przyczyn nie leżących po stronie biura, po potrąceniu faktycznie poniesionych kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów.

9. Obowiązki Uczestników

Uczestnicy są zobowiązani podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli biura umożliwiającym realizację zamówionych usług oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w programie lub ustalanych przez przewodników na miejscu. Zobowiązani są również do posiadania dokumentów podróżnych (paszportów), wiz turystycznych i ubezpieczenia zdrowotnego oraz do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w kraju docelowym. Uczestnicy zobowiązani są do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat nie uwzględnionych w ofercie (np. opłat za telefony z pokoju hotelowego lub korzystanie z minibaru) i do pokrycia kosztów wyrządzonych szkód.

10. Ochrona danych osobowych

Dokonując rezerwacji Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych do realizacji zakupionych usług. Zgodnie z *Ustawą o ochronie danych osobowych* każdy Uczestnik ma prawo dostępu do swoich danych, z możliwością ich poprawienia oraz żądania zaprzestania ich przetwarzania. Nasza polityka prywatności dostępna jest na stronie <https://cuba4u.pl/polityka-prywatnosci/>.

11. Reklamacje

W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji usługi, Uczestnicy mają prawo i obowiązek poinformowania przedstawiciela biura o spostrzeżonych uchybieniach w celu podjęcia środków zaradczych. Niezależnie od zawiadomienia o uchybieniach Uczestnicy mogą złożyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia realizacji zlecenia. Reklamacje powinny być wystane na adres mailowy: havanna.biuro@gmail.com i zostaną rozpatrzone w ciągu 30 dni od dnia wpłynięcia do biura. Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które biuro nie ponosi odpowiedzialności oraz szkody wywołane działaniem siły wyższej lub zaniechaniem samych Uczestników.

12. Wyłączenia / ograniczenia odpowiedzialności

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu Klienta, jeżeli szkoda spowodowana była wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika imprezy, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, albo siłą wyższą. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niemożliwość realizacji świadczeń jest spowodowana działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu zamówionych usług, albo siłą wyższą.

Jeśli w wyniku działania siły wyższej realizacja świadczeń zostanie utrudniona, zaktócona lub zagrożona, a w wyniku tego powstaną dodatkowe koszty świadczeń – nie przewidziane w ramach zlecenia (np. dodatkowa doba hotelowa, dodatkowy posiłek, dodatkowy transfer), Klient uzyska pomoc przedstawicieli biura przy dokonaniu takiej transakcji, pod warunkiem, że pokryje jej koszty. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu zwiedzania dokonaną na życzenie i za zgodą wszystkich Uczestników.