

## **I. Ogólne Warunki Realizacji Usług**

### **1. Zastosowanie niniejszych warunków**

Ogólne Warunki realizacji usług obowiązują w związku z przewozem pasażerów oraz usługami turystycznymi zawierającymi przewóz osób („Usługi”) świadczonymi przez JTP Ptak Spółka Jawna z siedzibą w Skawinie („Spółka”) pod marką KrakowDirect, JTP Group oraz wszelkimi innymi markami należącymi do Spółki.

### **2. Definicje:**

**2.1 Standardowe Usługi** – usługi, których zakres i cena są przedstawione i opisane na stronie internetowej Spółki: [www.krakowdirect.com](http://www.krakowdirect.com).

**2.2 Custom** – usługa, której realizacja wymaga kontaktu z biurem obsługi klienta w celu ustalenia zakresu i ceny.

**2.3 Shared** – usługa, w przypadku której przewóz realizowany jest na rzecz większej liczby klientów Spółki, którzy dokonali osobnych rezerwacji.

**2.4 Private** – usługa, w przypadku której przewóz realizowany jest wyłącznie dla klienta zamawiającego tę usługę.

**2.5 Pakiety KD** – oferowana przez Spółkę impreza turystyczna o ustalonym harmonogramie.

**2.6 Bagaż Specjalny** – bagaż o wymiarach przekraczających 80 x 50 x 30 cm lub wadze wyższej niż 32 kg. Dopuszczalne są nieznaczne odstępstwa od podanych wymiarów, o ile całkowity wymiar tego bagażu nie przekracza 160 cm.

### **3. Prawo do skorzystania z Usług**

**3.1** Prawo do skorzystania z Usługi przysługuje klientowi, o ile została zawarta umowa. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą otrzymania przez klienta potwierdzenia rezerwacji od Spółki.

**3.2** Potwierdzenie rezerwacji przez Spółkę uprawnia klienta do skorzystania z wykupionej Usługi.

### **4. Opłaty za Usługi**

**4.1** Za Usługi należy uiścić ustaloną opłatę.

**4.2** Klient musi dokonać rezerwacji przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Skorzystanie z Usługi jest możliwe tylko po okazaniu ważnego potwierdzenia rezerwacji w formie wydruku papierowego lub w formie elektronicznej.

**4.2.1** Usługi można rezerwować za pomocą witryn internetowych oferujących usługi JTP Ptak Sp. J., aplikacji webowych (extranet JTP Ptak Sp. J.) oraz agentów współpracujących ze Spółką.

**4.3** Zakup biletów w Internecie:

**4.3.1** Prezentacja produktów za pomocą witryn internetowych oferujących Usługi, aplikacji webowych (extranet JTP Ptak Sp. J.) oraz agentów współpracujących ze Spółką, nie stanowi prawnie wiążącej oferty, lecz jest jedynie niewiążącym katalogiem online zachęcającym potencjalnych klientów do skorzystania z Usług. Po kliknięciu przycisku „Rezerwuj” następuje wiążąca rezerwacja wybranych przez klienta Usług.

**4.3.2** Przy aktualnej wiedzy technicznej nie można zagwarantować wolnej od błędów lub zawsze dostępnej transmisji danych przez Internet. Nie jest również możliwe wykluczenie ewentualnego braku dostępności związanego z komunikacją przez Internet. Dlatego Spółka nie gwarantuje stałej i nieprzerwanej dostępności swoich stron internetowych i systemów technicznych. W szczególności ze względu na specyficzne właściwości techniczne Internetu, Spółka nie gwarantuje pełnej dostępności możliwości rezerwacji Usług przez Internet. Klient nie ma prawa do uzyskania ceny obniżonej lub promocyjnej, jeśli ze względu na problemy techniczne system jest dostępny w późniejszym terminie (np. po upływie okresu przedsprzedaży).

### **4.4 Płatności**

Firma akceptuje różne formy płatności. Za Standardowe Usługi pełna płatność ani depozyt nie są wymagane z wyłączeniem usług typu Private. Spółka umożliwia dokonanie przedpłaty za Usługę za pomocą PayU, DotPay oraz tradycyjnego przelewu bankowego. Linki do płatności są dostępne w potwierdzeniu rezerwacji. Za usługi typu „Custom”, Pakiety KD, zorganizowane grupy oraz usługi,

których częścią jest wizyta w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau może być wymagana przedpłata w wysokości 20-100%. Informacja ta zostanie przekazana przez Biuro Obsługi Klienta na etapie ustalania zakresu Usługi.

#### **4.5 Odwołanie rezerwacji**

Odwołanie rezerwacji jest możliwe w przypadku Standardowych Usług i Pakietów KD. Musi jednak nastąpić na minimum 24 godziny przed rozpoczęciem świadczenia Usługi. Jeśli Usługa jest odwoływana w czasie krótszym niż 24 godziny przed rozpoczęciem jej świadczenia, klient otrzyma zwrot 50% wartości Usługi. Polityka odwoływania rezerwacji dla usług typu „Custom” i grup zorganizowanych ustalana jest indywidualnie, ale co do zasady kwota wpłaconego depozytu nie jest refundowana.

### **5. Rozpoczęcie i realizacja Usługi**

**5.1** W przypadku Usług, dla których miejscem odbioru nie są lotniska lub dworce autobusowe/kolejowe, klient zobowiązany jest do stawienia się na wyznaczone miejsce 10 minut przed wskazaną w rezerwacji godziną odbioru i nie później niż:

- a. 5 minut po czasie wskazanym w rezerwacji w przypadku usług turystycznych typu „Shared” (wycieczka grupowa zbiera różnych ludzi z różnych rezerwacji z różnych miejsc);
- b. 15 minut po czasie wskazanym w rezerwacji w przypadku usług turystycznych typu „Private”;
- c. 15 minut po czasie wskazanym w harmonogramie lub rezerwacji w przypadku Pakietów KD lub usług przewozu osób.

**5.2** W przypadku przybycia przez klienta na miejsce odbioru po wskazanym czasie, Spółka zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Usługi lub nie gwarantuje jej realizacji zgodnie z założonym planem.

**5.3** W przypadku Usług, dla których miejscem odbioru klienta są lotniska lub dworce autobusowe/kolejowe, Spółka oczekuje na klienta maksymalnie 1 godzinę od momentu lądowania samolotu lub przyjazdu autobusu/pociągu.

**5.4** Jeśli klient zostanie poinformowany o opóźnieniu w wiadomości SMS, e-mail lub telefonicznie, prawo do realizacji Usługi w przypadku nieprzybycia klienta wygasa dopiero po upływie czasu określonego w wiadomości telefonicznej, SMS lub e-mail przy zastosowaniu warunków z punktu 5.1.

**5.5.** Spółka zastrzega sobie prawo do odwołania poszczególnych Usług lub wydarzeń objętych harmonogramem Pakietów KD w razie niekorzystnych warunków pogodowych lub zaistnienia innych zdarzeń uniemożliwiających realizację Usługi lub udział w wydarzeniu. Klientowi przysługuje wówczas proporcjonalny zwrot środków lub prawo skorzystania z innej Usługi lub udziału w innym wydarzeniu w tej samej cenie lub niższej (w przypadku wyższej ceny klient będzie zobowiązany dopłacić różnicę) – według wyboru klienta.

**5.6.** Spółka zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w harmonogramie pakietu, w szczególności dotyczących godzin i kolejności realizacji poszczególnych elementów pakietu, jeżeli nie skutkuje to ich odwołaniem lub niepełną realizacją.

### **6. Ogólne obowiązki pasażerów**

**6.1** Należy przestrzegać instrukcji udzielanych przez kierowców oraz towarzyszący im personel.

**6.2** Kierowcy oraz personel towarzyszący mają prawo odmówić świadczenia Usług na rzecz osób, które są w widoczny sposób pod wpływem alkoholu lub narkotyków. To samo dotyczy klientów, którzy z innych powodów zagrażają bezpieczeństwu innych klientów lub w znacznym stopniu naruszają ich dobre samopoczucie. Klientom, którym odmówiono świadczenia Usług z przyczyn wskazanych powyżej, nie przysługuje prawo do skorzystania z Usługi w innym terminie.

**6.3** Palenie tytoniu w pojeździe jest zabronione. Zakaz dotyczy również e-papierosów.

**6.4** Klient odpowiada za szkody, które spowoduje w pojeździe z własnej winy.

**6.5** Każdy pasażer ma ustawowy obowiązek zapięcia pasów bezpieczeństwa, jeśli pojazd jest w nie wyposażony.

**6.6** Klient zobowiązany jest posiadać przy sobie dokument identyfikujący jego osobę.

**6.7** W przypadku przerw/zatrzymania pojazdu lub kontroli policyjnych klient ma obowiązek opuszczenia pojazdu na polecenie kierowcy. Klient ma obowiązek przestrzegania czasu trwania przerw podanego przez kierowcę. Kierowca ma prawo odjechać, jeśli klient nie wróci do pojazdu po upływie podanego czasu przerwy.

**6.8** W razie nieprzestrzegania okresów przerw wyznaczonych przez kierowcę albo personel towarzyszący, Spółka nie gwarantuje realizacji Usługi zgodnie z założonym planem i nie ponosi za to odpowiedzialności.

## **7. Szczególne obowiązki klientów w przypadku połączeń międzynarodowych**

**7.1** W przypadku Usług obejmujących przekraczanie granicy klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie wszystkich ustaw i przepisów dotyczących dokumentów i dowodów tożsamości wymaganych podczas przekraczania granicy i pobytu w kraju, na terenie którego świadczona jest Usługa, a także przepisów dotyczących wiz, dewiz, cła i zdrowia. Spółka nie odpowiada za konsekwencje niestosowania się przez klienta do tych ustaw i przepisów, również jeśli te przepisy zostaną zmienione po rezerwacji.

**7.2** W przypadku realizacji Usług obejmujących przekroczenie granicy klient jest odpowiedzialny za posiadanie wszystkich koniecznych dokumentów podróży oraz przestrzegania przepisów kraju, do którego chce przyjechać lub przez który chce przejechać.

## **8. Dzieci i osoby małoletnie**

**8.1** Dzieci o wadze do 36kg i wzroście do 150 cm mogą podróżować wyłącznie w specjalnych fotelikach. Firma zapewnia fotelik do przewozu dzieci w przypadku poinformowania o tym fakcie z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 24h. W przypadku niepoinformowania Spółki przez Klienta o przewozie dziecka w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, klient może być zobowiązany do poniesienia dodatkowych kosztów związanych z koniecznością zapewnienia takiego przewozu przez Spółkę. W takiej sytuacji Spółka nie gwarantuje również realizacji Usług zgodnie z założonym planem.

**8.2** Dzieci i osoby małoletnie poniżej 15 roku życia mogą korzystać z Usług Spółki wyłącznie, jeśli towarzyszy im osoba dorosła.

**8.3** Młodzież od 15 roku życia może podróżować samodzielnie. W przypadku usług międzynarodowych, opiekunowie prawni zobowiązani są zapewnić, że nastolatki mają przy sobie wszystkie konieczne dokumenty podróży.

## **9. Pasażerowie z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej**

**9.1** Zasadniczo Usługi świadczone są na rzecz wszystkich osób, niezależnie od tego, czy występuje u nich niepełnosprawność lub ich sprawność ruchowa jest ograniczona.

**9.2** Aby zapewnić możliwość realizacji Usługi osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej, konieczne jest, aby klient przed rezerwacją poinformował Spółkę o swoich potrzebach co najmniej na 48h przed realizacją Usługi.

**9.3** Pies przewodnik osoby niewidomej lub z inną niepełnosprawnością, który musi zostać przewieziony razem z tą osobą, jest przewożony bezpłatnie, o ile dostępny jest dowód w postaci ważnej legitymacji osoby z niepełnosprawnością lub odpowiedni certyfikat. Takie zwierzęta nie muszą mieć nałożonego kagańca.

**9.4** Aby zagwarantować możliwość przewozu psa przewodnika, klient koniecznie musi poinformować Spółkę o swoich potrzebach przed rezerwacją i najpóźniej 48 godzin przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, dzwoniąc do działu obsługi klienta (tel. +48570599599,+48570792792).

**9.5** Jeśli ze względu na konstrukcję pojazdu lub infrastrukturę w miejscach realizacji Usług, nie ma fizycznej możliwości zapewnienia bezpiecznego sposobu realizacji Usługi osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej, firma zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania rezerwacji oraz realizacji Usługi.

**9.6** Przewóz wózków inwalidzkich i chodzików

**9.6.1** Klienci z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej mają prawo do nieodpłatnego przewozu wózka inwalidzkiego lub chodzika w bagażniku pojazdu. Ze względów bezpieczeństwa wózki inwalidzkie przewożone w bagażniku pojazdu muszą być składane albo mieścić się w przestrzeni bagażowej.

**9.6.2** Ponadto wszystkie wózki inwalidzkie, niezależnie od daty produkcji, muszą być wyposażone w punkty mocowania służące do ich zabezpieczenia za pomocą tzw. węzłów mocujących, zgodnie z normą DIN 75078-2, oraz muszą być zatwierdzone przez producenta według normy DIN EN 12183

lub 12184. Spełnienie powyższych norm w zakresie przewozu należy potwierdzić przed rezerwacją, przesyłając formularz.

**9.6.3** W celu sprawdzenia możliwości przewozu klient jest zobowiązany do podania telefonicznie (dział obsługi klienta - +48 570599599, +48 570792792) dokładnej konstrukcji wózka inwalidzkiego lub innego urządzenia ułatwiającego poruszanie się - przed rezerwacją na najpóźniej 48 godziny przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

**9.6.4** Klient ponosi odpowiedzialność za stan techniczny przewożonego wózka inwalidzkiego i jego przydatność do wykonywania bezpiecznie przewozu.. Spółka może odmówić przewozu wózka inwalidzkiego, jeśli istnieją ważne przesłanki wskazujące, że jego przewóz nie jest możliwy lub stwarza zagrożenia dla bezpieczeństwa przewozu. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe ze względu na nieprawidłowy stan techniczny wózka inwalidzkiego.

## **10. Przewóz rzeczy**

**10.1** W przypadku usług przewozowych i wycieczek typu „Private” klienci uprawnieni są do zabrania bezpłatnie takiej ilości bagażu, która w bezpieczny sposób może być zapakowana do wybranego pojazdu. W przypadku braku możliwości bezpiecznego transportu posiadanego przez klienta bagażu, klient może być zobowiązany do poniesienia dodatkowych kosztów związanych z koniecznością zapewnienia dodatkowego przewozu przez Spółkę.

**10.2** W przypadku usług typu „Shared” pasażer może wziąć tylko jedną sztukę bagażu podręcznego, który nie będzie utrudniał korzystania z Usługi współpasażerom i kierowcy.

**10.3** Bagaż specjalny:

**10.3.1** Jeśli klient chce zabrać Bagaż Specjalny, musi to zgłosić uprzednio oraz otrzymać od Spółki potwierdzenie istnienia takiej możliwości. Zasadniczo nie przyznaje się prawa do zabierania ze sobą bagażu specjalnego bez wcześniejszego uzyskania zgody Spółki.

**10.3.3** Bagaż Specjalny należy obowiązkowo zgłosić (jeśli jest to możliwe w przypadku danej usługi) w systemie rezerwacji lub telefonicznie nie później niż na 24h przed rozpoczęciem korzystania z Usługi.

**10.4** Instrumenty muzyczne zaliczają się do Bagażu Specjalnego i podlegają zgłoszeniu. Zaleca się przewożenie instrumentów muzycznych w twardym etui.

**10.5** Rzeczy wartościowe, jak np. gotówka, biżuteria, metale szlachetne, klucze, okulary (przeciwsłoneczne lub do czytania), urządzenia elektroniczne (laptopy, iPady, tablety, odtwarzacze MP3, telefony komórkowe, aparaty fotograficzne), soczewki kontaktowe, protezy, leki, ważne dokumenty (dyplomy, świadectwa, certyfikaty, paszporty, prawa jazdy, papiery wartościowe) itp. oraz przedmioty kruche należy przewozić w bagażu podręcznym. Ponadto klient ma obowiązek zadbania o staranne przechowywanie takich przedmiotów. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez klienta rzeczy wartościowych przewożonych w pojeździe, chyba że ponosi winę.

**10.6** Wózki dziecięce są przewożone bezpłatnie jako bagaż specjalny (maks. 1 wózek na jednego klienta). Wózek taki musi być składany albo mieścić się w przestrzeni bagażowej. Wózek należy zgłosić telefonicznie nie później niż na 24 godziny przed rozpoczęciem korzystania z Usługi, dzwoniąc pod numer działu obsługi klienta (nr tel +48 570599599, +48 570792792)

**10.7** Rowery i elektryczne hulajnogi są traktowane jak Bagaż Specjalny, na przewóz których należy uzyskać zgodę biura obsługi klienta.

**10.8** Przedmioty pozostawione w pojeździe nie są objęte ubezpieczeniem.

**10.9** Substancje i przedmioty niebezpieczne nie będą przewożone. W szczególności zaliczają się do nich:

- a. substancje wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne, nieprzyjemnie pachnące lub żrące;
- b. niezapakowane lub niezabezpieczone rzeczy, które mogą zranić pasażerów (np. broń, amunicja, race).

## **11. Przewóz zwierząt**

**11.1** Przewóz i transport psów lub innych zwierząt jest możliwy po wcześniejszym zgłoszeniu (najpóźniej 24h przed rozpoczęciem korzystania z Usługi) i uzyskaniu zgody biura obsługi klienta. Klient jest odpowiedzialny za właściwe zabezpieczenie przewożonych zwierząt. Zaleca się korzystanie ze

specjalistycznego sprzętu do przewozu zwierząt. Ich brak może skutkować odmową wykonania Usługi bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów.

**11.2** W przypadku psów przewodników osób z niepełnosprawnościami i niewidomych obowiązują zasady ustalone w punktach dotyczących przewozu osób z niepełnosprawnościami.

## **12. Reklamacje**

**12.1** Reklamacje dotyczące realizacji Usług należy wysłać w formie e-maila na adres mailowy firmy: office@krakowdirect.com. Reklamację można złożyć w terminie 1 roku od wystąpienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji.

**12.2** W reklamacji należy podać, w szczególności, imię i nazwisko osoby składającej reklamację, opis okoliczności zdarzenia i zastrzeżenia, opis odniesionych szkód oraz załączyć potwierdzenie rezerwacji usługi i numer rezerwacji, której reklamacja dotyczy.

**12.3** Przewoźnik rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od daty złożenia lub od dnia otrzymania wypełnionego formularza reklamacyjnego.

**12.4** Pozostałe warunki i szczegółowe metody postępowania w związku z reklamacjami regulowane są przez zapisy ustaw i stosowne przepisy wykonawcze.

## **13. Dokumentowanie wykonania Usługi**

**13.1** Wykonanie Usługi na rzecz Klienta każdorazowo dokumentowane jest paragonem fiskalnym lub fakturą elektroniczną, wystawionymi przez Spółkę dla Klienta po zrealizowaniu Usługi.

**13.2** Faktura elektroniczna w formacie .PDF lub .TIFF wysyłana jest na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej w dacie jej wystawienia.

**13.3** Na żądanie Klienta, Spółka dostarczy Klientowi – wedle jego wyboru – fakturę w formie papierowej albo paragon fiskalny dokumentujący wykonanie Usługi lub Przewozu.

**13.4** W przypadku sprzedaży zaewidencjonowanej przy zastosowaniu kasy rejestrującej potwierdzonej paragonem fiskalnym, fakturę na rzecz kontrahenta będącego podatnikiem podatku VAT wystawia się wyłącznie, jeżeli paragon potwierdzający dokonanie tej sprzedaży zawiera NIP tego kontrahenta.

## **14. Zmiany Regulaminu**

**14.1** Regulamin może być w każdym czasie zmieniany przez Spółkę.

**14.2** Zmiany Regulaminu obowiązują od dnia ich publikacji na stronie internetowej Spółki.

**14.3** W zakresie nieuregulowanym postanowieniami Regulaminu, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

.....

.....