

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ B.P. AVITUR EWA WILCZYŃSKA

### I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:

1) warunki uczestnictwa - niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych

2) umowa-zgłoszenie - formularz o nazwie „umowa- zgłoszenie” służący celom określonym w rozdziale III;

3) Strony - łącznie: Organizator i Podróżny;

4) Organizator: Biuro Podróży AVITUR Ewa Wilczyńska ul. Narutowicza 22/5, 20-00 Lublin, tel. +48 815346010, e-mail: biuro@avitur.pl.

5) Podróżny - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej z Organizatorem na podstawie ustawy;

6) Agent turystyczny - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez Organizatora;

7) impreza lub impreza turystyczna - impreza turystyczna Organizatora stanowiąca połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ustawy;

8) umowa - zawarta między Organizatorem a Podróżnym umowa o udział w imprezie, dotycząca imprezy jako całości lub jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;

9) oferta lub katalog imprez - udostępniony przez Organizatora i skierowany do ogółu materiał informujący o imprezach w formie katalogu, folderu i broszury lub w formie in podobnej zawierający informacje dotyczące imprez organizowanych przez Organizatora; ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 kodeksu cywilnego, tylko zaproszenie do zawarcia umowy;

10) trwałe nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub informacji kierowanych osobicie do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

11) ubezpieczyciel ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Siedmiogrodzka 9 - zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych i krajowych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;

12) gwarancja ubezpieczeniowa - dokument wydany Ubezpieczyciela, zabezpieczający Podróżnemu pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub powrotu do kraju, a także zwrot całości lub części wniesionych przez niego wpłat, w razie niewypłacalności Organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt I ustawy;

13) Fundusz - Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy;

14) nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;

15) niezgodność – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;

16) powrót do kraju - powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego strony umowy;

17) ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 548);

18) informacje dodatkowe – szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa.

2. Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i określają prawa i obowiązki Organizatora i Podróżnego związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych Organizatora. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy Ustawy.

3. Organizator i Podróżny przekazują sobie wymagane ustawą lub umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony i wskazanego w umowie-zgłoszeniu trwałego nośnika, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Jeżeli ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.

### II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

1. Przed zawarciem umowy udziela się Podróżnemu:

a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do ustawy,

b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.

2. Informacje o imprezie zawarte są w katalogu imprez lub ofercie, w warunkach uczestnictwa, informacjach dodatkowych do oferty turystycznej, w umowie - zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy. Informacje o imprezie mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy, z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zakresie tej zmiany.

3. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

4. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w obecności Stron.

5. W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w katalogu imprez lub w ofercie Organizator podaje informacje o głównych właściwościach usług turystycznych.

6. Szczegółowy program zwiedzania oraz inne informacje, o których mowa w ust. 5, mogą być zawarte w innym niż katalog materiale stanowiącym element umowy.

7. Informacje wymienione w ust. 5, które wymagają skonkretyzowania w odniesieniu do imprezy wybranej przez Podróżnego są konkretyzowane w umowie-zgłoszeniu w formie szczegółowych postanowień - stosownie do ustaleń Organizatora i Podróżnego.

8. Usługi turystyczne świadczone przez Organizatora nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek Podróżnego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez Organizatora, przy zawieraniu umowy, dokładne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb Podróżnego.

9. W przypadku imprez dla dzieci i młodzieży przedstawiciele ustawowi Podróżnych przyjmują do wiadomości, że niepełnoletni Podróżni zostaną zapoznani z regulaminem kolonii/obozu oraz miejsca pobytu i zobowiązani zostaną do jego respektowania. Szczególną uwagę należy zwrócić na punkty regulaminu dotyczące bezpieczeństwa: zdrowia i życia oraz zabezpieczenia paszportów, pieniędzy i cennych przedmiotów.

10. Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność materialną wobec Organizatora za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich zgłoszonych przez niego i biorących udział w imprezie, zobowiązując się do ich naprawienia bądź pokrycia w całości. Wszelkie udokumentowane koszty związane z powyższymi zdarzeniami ponosi Podróżny lub jego ustawowy Przedstawiciel / Opiekun.

### III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Stronami umowy są Organizator i Podróżny. W przypadku zawierania przez Podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w umowie- zgłoszeniu. Jeżeli Podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.

2. Podróżny określa w umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę umowie dane osobowe Podróżnych, a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaje i zakres usług objętych programem imprezy i składa oświadczenia związane z imprezą przewidziane w formularzu umowy- zgłoszenia. Organizator w umowie-zgłoszeniu podaje wymagane Ustawą informacje o imprezie i związane z imprezą.

3. Integralną część umowy stanowią:

a) warunki uczestnictwa,

b) informacje dodatkowe do oferty turystycznej,

c) program i warunki imprezy,

d) karta kwalifikacyjna w przypadku uczestnictwa w imprezie turystycznej nadzorowanej przez Kuratorium Oświaty (kolonie i obozy dla dzieci i młodzieży) zgodnie z odrębnymi przepisami.

4. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie.

5. Przy podpisaniu umowy, w terminie powyżej 30 dni do 180 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej,

Podróżny wpłaci na rzecz Organizatora zaliczkę w wysokości 25% ustalonej ceny imprezy turystycznej.

6. Jeżeli umowa zostanie podpisana w terminie wcześniejszym niż 180 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, Podróżny wpłaci na rzecz Organizatora zaliczkę w wysokości 25% ustalonej ceny imprezy, w terminie ustalonym przez Strony, mieszczącym się w okresie powyżej 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej.

7. Pozostała do zapłaty kwota, o ile nie zawarto pisemnie innych postanowień, zostanie wpłacona w terminie pomiędzy 30 a 21 dniem przed rozpoczęciem imprezy.

8. Przy podpisaniu umowy na mniej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy Podróżny wpłaci na rzecz Organizatora całą wartość umowy.
9. W razie niedokonania wpłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w ust. 7 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że Organizator wyrazi zgodę na przedłużeniu terminu zapłaty.
10. Miejscem wpłaty jest siedziba Organizatora, jego przedstawiciela / agenta lub ustalony rachunek bankowy.
11. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
12. W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraził zgodę.
13. Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1-6 ustawy nie podlegają zmianie, chyba że strony umowy postanowią inaczej albo zostaną zmienione w przypadkach określonych w art. 45 ust. 2 lub art. 46 ust. 1 ustawy.

#### IV. UBEZPIECZENIA I GWARANCJA

1. Jeśli w umowie lub ofercie lub katalogu wskazano ubezpieczenie Podróżnych w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01- 204 Warszawa, Podróżny, deklaruje za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że:
  - w przypadku imprezy na terenie Polski przed zawarciem umowy zapoznał się z treścią i otrzymał następujące OWU: Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
  - w przypadku imprezy poza granicami Polski zapoznał się z treścią i otrzymał OWU: Bezpieczne Podróże
  - w przypadku ubezpieczenia koszty rezygnacji zapoznał się z treścią i otrzymał następujące OWU: Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje
2. Jeśli w umowie lub ofercie będącej załącznikiem do umowy wskazano ubezpieczenie Uczestników w SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Podróżny oświadcza w imieniu swoim i pozostałych uczestników imprezy, że każdy Ubezpieczony przystępując do Ubezpieczenia wyraża pisemną zgodę na zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej określonej w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 05.12.1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry tj. Ubezpieczony zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża pisemną zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., przez podmioty udzielające mu świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej z jego leczenia, w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy Ubezpieczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem, iż powyższa zgoda ważna jest wyłącznie, pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Podróżny ponadto zgadza się na występowanie do Narodowego Funduszu Zdrowia o informacje w zakresie świadczeniodawców (nazwa i adres), którzy udzielili mu świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem ubezpieczeniowym, ze dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania zostaną udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, które przetwarza udostępnione dane zgodnie z RODO, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, jak również prawo wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w celu marketingowym.
3. Każdy Podróżny jest ubezpieczony przez Organizatora w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa. Rodzaj i zakres ubezpieczenia: ochrona ubezpieczeniowa obejmuje w przypadku wyjazdów zagranicznych: koszty leczenia z uwzględnieniem chorób przewlekłych na kwotę do 20 000 euro, następstwa nieszczęśliwych wypadków na wypadek inwalidztwa i na wypadek śmierci na kwotę do 15 000 zł oraz bagaż osobisty na kwotę do 2000 zł (bez rzeczy wartościowych i sprzętu elektronicznego). W przypadku imprez realizowanych w Polsce – ochrona ubezpieczeniowa obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków na wypadek inwalidztwa i na wypadek śmierci na kwotę do 10 000 zł. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje m.in. wypadku powstałego wskutek spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu, zażywania przez niego narkotyków, leków lub innych środków odurzających, kierowania pojazdem bez wymaganych prawem danego kraju uprawnień, albo usiłowania lub popełnienia przez Ubezpieczonego samobójstwa lub przestępstwa. Warunki ubezpieczenia SIGNAL IDUNA Polska TU SA stanowią załącznik (integralną część) niniejszej umowy, a ponadto są dostępne w biurze Organizatora i na stronie [www.avitur.pl](http://www.avitur.pl)
4. Podróżny może indywidualnie rozszerzyć zakres swojego ubezpieczenia na wyższe sumy gwarancyjne oraz inne warianty ubezpieczenia niż podane w ofercie Organizatora.
5. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą kosztów rezygnacji i kosztów przerwania imprezy turystycznej

wg oferty dostępnej u Organizatora lub niezależnie w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym.

6. Organizator wydaje Podróżnemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy, w formie oświadczenia, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz informację o sposobie ubiegania się o wypłatę środków z gwarancji ubezpieczeniowej oraz z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
7. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę w razie niewypłacalności Organizatora. Numer gwarancji, jest każdorazowo podawany na umowie-zgłoszeniu. O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych ustawą należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego w Lublinie ul. Artura Grottgera 4, 20-029 Lublin, tel.81 4416600, e-mail: [info@lubelskie.pl](mailto:info@lubelskie.pl). Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię umowy o świadczenie usług turystycznych, kopię dowodu wpłaty, oświadczenie Podróżnego stwierdzające niewykonanie przez Organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości, oświadczenie Podróżnego zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków zapłaconych dla Organizatora
8. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek na Fundusz, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą. Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21 dnia miesiąca następującego po danym okresie.

#### V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora jest Ewa Wilczyńska, prowadząca działalność gospodarczą Pod nazwą Biuro Podróży AVITUR Ewa Wilczyńska, ul. Narutowicza 22/5, 20-004 Lublin. W celu realizacji przysługujących uprawnień, oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z administratorem (tel. +48 81 534 60 10, e-mail: [biuro@avitur.pl](mailto:biuro@avitur.pl)).
  2. W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia, Administratorem danych osobowych podróżnych, jeśli umowa nie stanowi inaczej, jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. znajduje się na stronie [www.signal-iduna.pl/o-nas/przetwarzanie-danych-osobowych](http://www.signal-iduna.pl/o-nas/przetwarzanie-danych-osobowych)
  3. Pełne informacje na temat przetwarzania przez administratora danych Podróżnych, w tym w zakresie celu, podstaw prawnych przetwarzania, odbiorców i uprawnień Podróżnych, znajdują się na stronie internetowej [www.avitur.pl](http://www.avitur.pl) w zakładce „RODO”, a także w Klauzuli informacyjnej RODO stanowiącej załącznik do Warunków uczestnictwa.
  4. W celu zapewnienia najwyższego standardu ochrony danych Podróżnych, administrator wdrożył Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych, a także zobowiązał wszystkie osoby przetwarzające w jego imieniu dane osobowe (pracowników, agentów) do zachowania ich w poufności.
- #### VI. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY
1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy.
  2. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich wysokościach: zapłaty wykaże je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy. Za nieuiszczonej część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
  3. Jeśli uczestnictwo w imprezie jest związane z przelotami samolotowymi i/lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez Organizatora biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.

4. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie zmiany innych niż cena warunków umowy – gdy zmiana jest nieznaczna i jednocześnie Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

5. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, to jest elementy umowy określone w art. 40 ust. 1 pkt 1 ustawy, lub nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt. 4 – niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować podróżnemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

6. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia o którym mowa w ust. 4, w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje Organizatora, że przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej, albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę.

7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w ust. 6, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

8. W przypadku, gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 6 Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Przepisy art. 50 ust. 2-8 ustawy stosuje się odpowiednio.

9. Cena imprezy jest ceną umowną i może ulec podwyższeniu zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy, nie później jednak niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Ceny walutowe przeliczane są po kursie NBP sprzedaż – pieniądze w dniu ostatecznej wpłaty.

10. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w art. 45 ust.2, ustawy które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

11. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

12. Organizator niezwłocznie powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

13. Jeśli Organizator proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

14. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
- 2) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
- 3) odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

## VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEDROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy odstąpić od umowy – złożyć rezygnację. Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Podróżnego wymaga pisemnego oświadczenia, doręczonego do Organizatora lub Agent. W każdym wypadku Podróżnemu przysługuje zwrot wpłaconej kwoty, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie. Jeżeli faktycznie poniesione przez Organizatora koszty przewyższają wysokość uiszczoną przez Podróżnego zaliczki, Podróżny zobowiązany jest do zapłaty powstałej różnicy. Organizator podaje informacyjnie, że w świetle dotychczasowego doświadczenia opłaty za odstąpienie od umowy kształtują się w następujących uśrednionych kwotach:

- a) do 200 zł, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- b) do 30 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 29 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- c) do 50 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 20 do 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- d) do 80 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 13 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- d) do 95 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 6 dni i krócej przed datą rozpoczęcia imprezy.

W turystyce lotniczej, w zagranicznych indywidualnych wyjazdach voucherowych i w imprezach organizowanych przez Organizatora na zlecenie obowiązują odrębne (specyficzne dla danych imprez) warunki rezygnacji – określone indywidualnie w umowie-zgłoszeniu. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od umowy) może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej, gdzie

Podróżny powinien podać numer imprezy, termin oraz miejscowość lub kraj, do którego miał nastąpić wyjazd.

2. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

3. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 35 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 30 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa lub oferta stanowi inaczej), a Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później niż:

- a) na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b) na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.
- c) na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

4. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu

Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

5. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 i 5 ustawy, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

## VIII. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ

1. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu wymaga zgody Organizatora.

2. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej podróży, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez Organizatora, w szczególności prawidłowo wypełnioną kartą kwalifikacyjną w przypadku uczestnictwa w imprezie turystycznej nadzorowanej przez Kuratorium Oświaty (kolonie i obozy dla dzieci i młodzieży) zgodnie z odrębnymi przepisami. Brak takich dokumentów jest równoznaczny z odstąpieniem od umowy z przyczyn leżących po stronie Podróżnego.

3. W trakcie trwania imprezy Podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek kierownika, opiekuna grupy, pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórek uczestników imprezy.

4. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.

5. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

6. Jeżeli Organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Organizator przynajmniej Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

7. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli impreza obejmuje transport Podróżnych, Organizator zapewnia ich powrót do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

8. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzucił zgodnie z postanowieniem pkt 9, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy.

9. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy.

10. W czasie trwania imprezy, Podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela Organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji umowy.

11. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta, polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; a także na udzieleniu Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 ustawy. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

#### IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.

3. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że winę za niezgodność ponosi Podróżny lub osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, a także gdy niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. Roszczenia Podróżnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą przedawniają się z upływem 3 lat.

6. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.

7. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora, do kwoty równej trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się W przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

#### X. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota, opiekuna, kierownika) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy.

W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji w trakcie imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia. W celu zapobiegania szkodom reklamacja winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie reklamacji w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiający identyfikację Podróżnego i imprezy, w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę

możliwości jedynie kopie zawartej umowy), przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. W przypadku złożenia reklamacji po terminie, Organizator jest uprawniony do uznania jej za bezskuteczną, co nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez Organizatora powinien współpracować z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.

2. Reklamacja może być kierowana bezpośrednio do Organizatora lub do Agenta turystycznego, za pośrednictwem, którego umowa-zgłoszenie została zawarta. Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do Organizatora – w przypadku reklamacji składanych osobiście, bądź data stempla pocztowego – w przypadku reklamacji wysyłanych pocztą. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje reklamację Organizatorowi. Reklamację wniesioną do Agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Organizatora. Agent turystyczny oraz przedstawiciel Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent, kierownik) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróżnego reklamacji.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności bezzwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie.

4. Do niestanowiących reklamacji wiadomości i żądań Podróżnego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1-3.

5. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Podróżny może wnieść w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację, odwołanie do Organizatora, celem ponownego rozpatrzenia sprawy lub skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (na podstawie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz. U. z 2016 r., poz. 1823) oraz z platformy internetowej rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowej systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

#### XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 1.03.2023 r.

Data.....

Podpis Klienta