

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA Harctur Warszawa Sp. z o.o.

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 przez Harctur Warszawa Sp. z o.o.;
 - 2) umowa-zgłoszenie - formularz o nazwie „umowa-zgłoszenie” służący celom określonym w rozdziale III;
 - 3) Strony - łącznie: Organizator i Podróżny;
 - 4) Organizator: Harctur Warszawa Sp. z o.o., ul. Słupecka 1, 02-309 Warszawa, tel. 226591415, e-mail: bp@harctur.warszawa.pl.
 - 5) Podróżny - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy;
 - 6) Agent turystyczny - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej 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
 - 10) trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi, przechowywanie informacji kierowanych osobiście 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 niezmienniej postaci;
 - 11) ubezpieczyciel - Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą pod adresem: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa - zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;
 - 12) gwarancja ubezpieczeniowa - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela;
 - 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 przez strony umowy;
 - 17) ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361);
 - 18) informacje dodatkowe - informacje dodatkowe do oferty turystycznej - 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.
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 jednoczesnej fizycznej 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.

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 Podróżnych uczestniczących w imprezie oraz wskazane w 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. Z zastrzeżeniem ust. 7, przy podpisaniu umowy Podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 30 % ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie-zgłoszeniu.
6. W terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz Organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba, że umowa stanowi inaczej.
7. W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 30 lub mniej dni od dnia zawarcia umowy Podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
8. W razie niedokonania wpłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w ust. 6 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że Organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
9. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
10. W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.
11. 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. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi Organizator zawiera dla Podróżnych ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas imprezy.
2. Warunki ubezpieczenia są zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group lub Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A z którymi Podróżny winien zapoznać się przed wyjazdem.
3. W cenie Imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy - w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. Organizator zachęca do zawarcia tego dodatkowego ubezpieczenia najpóźniej 5 dni od daty zawarcia Umowy. W przypadku gdy do rozpoczęcia Imprezy turystycznej jest mniej niż 30 dni, umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji można zawrzeć jedynie w dniu zawarcia Umowy uczestnictwa w imprezie.
4. Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych. Organizator zaleca osobom cierpiącym na choroby przewlekłe zawarcie dodatkowego ubezpieczenia.
5. Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że zapoznał się z warunkami ubezpieczenia i wszelkimi stosowanymi ograniczeniami.
6. Ubezpieczony zwalnia lekarzy leczących w kraju i zagranicą z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia.

7. Wypełniając wymogi nałożone Ustawą Organizator oświadcza, że na wypadek swojej niewypłacalności:

a) posiada gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą pod adresem: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa.

b) dokonuje terminowego odprowadzania składek od Umów w należytym wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych Ustawą, zaś informacja o wysokości pobranej składki jest każdorazowo podawana w Umowie. Kwota należna z tytułu składki 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.

8. Wypłata środków z zabezpieczeń następuje na zasadach określonych w Ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez Podróżnego z zabezpieczeń wskazanych w niniejszych Warunków Uczestnictwa (zgłoszenie niewypłacalności Organizatora), należy kontaktować się z:

a) Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, telefon kontaktowy: (+48 22) 597 95 01 lub (+48 22) 597 95 40, fax: (+48 22) 597 95 02, adres e-mail: dkpit@mazovia.pl) - gdy Podróżny znajduje się na wyjeździe, w sprawach kontynuacji imprezy turystycznej i organizacji powrotu do kraju,

b) Ubezpieczycielem - Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group (Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa), tel. +48 726700724, adres e-mail: malgorzata.jakuta@compensa.pl – w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną.

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora jest Harctur Warszawa Sp. z o.o. z siedzibą pod adresem: 02-309 Warszawa ul. Słupecka 1. W celu realizacji przysługujących uprawnień, oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Harctur Warszawa Sp z o.o. (e-mail: iod@harctur.warszawa.pl tel. 22 6591415).

2. W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia, Administratorem danych osobowych podróżnych, jeśli umowa nie stanowi inaczej, jest WIENER TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą przy ul. Wołoska 22A, 02-675 Warszawa. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group znajduje się na stronie www.compensa.pl

3. Podane przez Podróżnych dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora w celu realizacji umowy w zakresie niezbędnym do jej wykonania, w celu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, w celu wykonania ciężących na Organizatorze obowiązków prawnych oraz ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń jednak nie dłużej niż przez 5 lat po zakończeniu Umowy. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże podanie danych osobowych wskazanych w formularzu umowy jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy na organizację imprezy turystycznej. Odbiorcami danych osobowych będą Organizator imprezy turystycznej, a także podmioty realizujące świadczenia związane z realizacją umowy, takie jak: przewoźnicy, hotele, firmy ubezpieczeniowe, a także biura współpracujące na podstawie umów agencyjnych i o współpracy. Jeśli realizacja umowy będzie tego wymagała dane osobowe będą przekazywane do państw trzecich. Uzyskane dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz po jej zakończeniu - przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykonania

obowiązków prawnych - zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane osobowe Podróżnych nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Informujemy o prawie dostępu do treści swoich danych osobowych, a także o prawie do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz o prawie do przenoszenia danych. Każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, iż przetwarzanie dotyczących ich danych osobowych narusza przepisy RODO. W dowolnym momencie istnieje również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na wypełnianiu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją poprzez przesłanie stosownej informacji na adres mailowy Administratora.

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 przejście obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejście obowiązków, o których mowa w ust. 1, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia o którymś 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.

6. 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.

7. 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.

8. Cena imprezy jest ceną umowną i nie może ulec podwyższeniu zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy, w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany: ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania; wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach; kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy. Ceny walutowe przeliczane są po kursie NBP sprzedaż – pieniądze w dniu ostatecznej wpłaty.

9. 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.

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

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

12. 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.

13. 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 PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może odstąpić od umowy – złożyc rezygnację w każdym czasie przed jej imprezy. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie w razie odstąpienia od umowy – złożenia rezygnacji Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od umowy w wysokości do:

- a) 100 zł, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- b) 30 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 29 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- c) 50 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 20 do 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- d) 80 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 13 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- d) 95 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 7 dni i krócej przed datą rozpoczęcia imprezy.

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:

- a) niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b) niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.
- c) niż 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 wypełnionej karty kwalifikacyjnej 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.

5. 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.

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

7. 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.

8. 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 Podróżny nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Organizator przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy. 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.

9. 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 powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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 szczególnie 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.

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 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 umożliwiające 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, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie reklamacji przed jego upływem. 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 zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.

2. Reklamacja może być kierowana bezpośrednio do Organizatora lub do Agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została ona nabyta. 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.

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 odwołanie do Organizatora lub skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia 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, kodeksu cywilnego, wskazane ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) 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.

3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 01.04.2025 r.