OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

**Hotel i Restauracja Borowianka Angelika Filipowska**

1. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:
3. warunki uczestnictwa - niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora;
4. umowa -zgłoszenie - formularz o nazwie „umowa -zgłoszenie służący celom określonym w rozdziale III;
5. Strony - łącznie: Organizator i Podróżny;
6. Organizator : HOTEL I RESTAURACJA BOROWIANKA Angelika Filipowska ul. LIMANOWSKIEGO 134 63-400 OSTRÓW WIELKOPOLSKI email: [borowianka@borowianka.pl](mailto:borowianka@borowianka.pl) NIP 6181992786, Tel. 886621886
7. Podróżny - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy;
8. Agent turystyczny - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez organizatora;
9. 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;

1. 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;
2. oferta lub katalog imprez - udostępniony przez organizatora i skierowany do ogółu materiał informujący o imprezach w formie katalogu, folderu i broszury lub w formie im podobnej zawierający informacje dotyczące imprez organizowanych przez Organizatora;
3. 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 niezmienionej postaci;
4. ubezpieczyciel - CUK Centrum Ubezpieczeń Kalisz ul. 3 maja

lok. 4, 62-800 Kalisz TEL. 627672585, KOM. 515543921 -zapewniający

wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;

1. gwarancja ubezpieczeniowa - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela;
2. Fundusz - Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy;
3. 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;
4. niezgodność – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;
5. ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361);
6. informacje dodatkowe - informacje dodatkowe do oferty turystycznej

* szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa.

1. 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.

1. 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.
2. Jeżeli ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.
3. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH
4. Przed zawarciem umowy udziela się podróżnemu:
5. standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej

„standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do ustawy,

1. informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy, zwanych dalej

„informacjami o imprezie”.

1. 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.
2. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
3. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
4. W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w katalogu imprez lub w ofercie Organizator podaje informacje o głównych właściwościach usług turystycznych.
5. Szczegółowy program zwiedzania oraz inne informacje, o których mowa w ust. 5, mogą być zawarte w innym niż katalog materiale stanowiącym element umowy.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ
11. 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.

1. Zawarcie umowy z Podróżnym następuje w formie pisemnej. W przypadku skorzystania przez Podróżnego z internetowego formularza zamówienia udziału w imprezie turystycznej zawarcie umowy następuje także w chwili wpłacenia przedpłaty lub całej ceny imprezy. Wpłata przedpłaty lub całej ceny imprezy wywołuje wszystkie skutki prawne jakie przewidziane są dla zawarcia umowy.
2. W przypadku zawarcia umowy poprzez skorzystanie przez Podróżnego z internetowego formularza zamówienia udziału w imprezie turystycznej Organizator niezwłocznie udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
3. Podróżny określa w umowie 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. Organizator w umowie podaje wymagane Ustawą informacje o imprezie i związane z imprezą.
4. Integralną część umowy stanowią:
5. warunki uczestnictwa,
6. informacje dodatkowe do oferty turystycznej,
7. program i warunki imprezy,
8. karta kwalifikacyjna w przypadku uczestnictwa w imprezie turystycznej nadzorowanej przez Kuratorium Oświaty (kolonie i obozy dla dzieci i młodzieży) zgodnie z odrębnymi przepisami.
9. Wszystkie ceny imprez są cenami umownymi. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.
10. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie.
11. Z zastrzeżeniem ust. 8, przy podpisaniu umowy lub w ciągu 48 godzin od dnia podpisania umowy lub zgłoszenia Uczestnika przez Podróżnego poprzez internetowy formularz zamówienia udziału w imprezie turystycznej Podróżny dokonuje zadatku w wysokości 800,00 zł w przypadku obozu/kolonii a 500,00 zł w przypadku półkolonii oraz kwotę składki z tytułu dobrowolnego ubezpieczeniu od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej jeśli takie ubezpieczenie również wybrał. Zadatek jest należny od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie.
12. W terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz Organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba, że umowa stanowi inaczej.
13. 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.
14. 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.
15. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
16. W umowie strony określają wymagania specjalne, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.
17. 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.

1. W przypadku, gdy dziecko jest na specjalnej diecie bądź jest uczulone na poszczególne produkty, prosimy o wcześniejsze zgłoszenie organizatorowi, prosimy również o dostarczenie zaświadczenia od lekarza o wskazaniach dietetycznych dziecka. Koszt takiego posiłku dziecka wzrasta o 80% od ustalonej ceny wyżywienia dziennego dziecka.

Powyższe wytyczne będą również obowiązywać osoby dorosłej/rodzica/opiekuna przebywającego na obozie.

1. UBEZPIECZENIA I GWARANCJA

1.Organizator imprezy turystycznej Hotel i Restauracja Borowianka Angelika Filipowska z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim ul. Bolesława Limanowskiego 134, 63-400 Ostrów Wielkopolski posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową udzieloną przez firmę WIENER Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, mającą siedzibę w Warszawie przy ul. Wołoskiej 22A. Gwarancja ta stanowi zabezpieczenie dla uczestników turystyki, świadcząc o solidności i odpowiedzialności organizatora w zakresie realizacji usług turystycznych. 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: Gwarancja nr O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych ustawą należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Marszałka Województwa Wielkopolskiego, adres: al. Niepodległości 34, 63-714 Poznań. 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 wpłata.

Dokument turystycznej gwarancji ubezpieczeniowej do wglądu w biurze organizatora lub na prośbę skierowana do kierownika obozów/kolonii/półkolonii Pani Mariki Iwanek tel. +48 668 138 551

2. Organizator imprezy turystycznej Hotel i Restauracja Borowianka

Angelika Filipowska z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim ul. Bolesława

Limanowskiego 134, 63-400 Ostrów Wielkopolski posiada ważne

Ubezpieczenie - CUK Centrum Ubezpieczeń Kalisz ul. 3 maja

lok. 4, 62-800 Kalisz TEL. 627672585, KOM. 515543921 -zapewniający

wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW.

3. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej.

Dobrowolne ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej zawierane jest jako odrębna umowa nie będąca składnikiem umowy o udział w imprezie turystycznej i ceny imprezy turystycznej. <https://moje.generali.pl/frontend/www/podroz-odwolanie/9011241179>

Generali T.U. S.A. – Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Generali, z myślą o kosztach rezygnacji z podróży”

3. Informacja o zawarciu umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej wraz z kwotą należnej składki za te ubezpieczenie może znaleźć się w formularzu umowy o udział w imprezie turystycznej w celu ułatwienia płatności przez Podróżnego za obie usługi.

4. 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 odprowadzania składek na Fundusz.

5.Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych od umów składki 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.

1. **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Administratorem danych osobowych Podróżnych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora jest HOTEL I RESTAURACJA BOROWIANKA Angelika Filipowska ul. LIMANOWSKIEGO 134 63-400 OSTRÓW WIELKOPOLSKI. W celu realizacji przysługujących uprawnień, oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z HOTEL I RESTAURACJA BOROWIANKA Angelika Filipowska ul. LIMANOWSKIEGO 134 63-400 OSTRÓW WIELKOPOLSKI   
 (e-mail: [borowianka@borowianka.pl,](mailto:borowianka@borowianka.pl,%20) tel. 886621886).

W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia, Administratorem danych

osobowych podróżnych jest CUK CENTRUM UBEZPIECZEŃ KALISZ

62-800 KALISZ, UL. 3 MAJA 4 LOK. 5, TEL. 627672585, KOM. 515543921

KRYSTYNA POKLEWSKA-KOZIEŁŁ – STARSZY SPECJALISTA

DS. UBEZPIECZEŃ – KIEROWNIK PLACOWKI

1. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych Ubezpieczyciela.

2. 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, którym jest również marketing bezpośredni, w celu wykonania ciążących na Organizatorze obowiązków prawnych oraz ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże podanie danych osobowych wskazanych w formularzu umowy jest niezbędne w celu 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 podlegać 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. W związku z tym, że dane osobowe są przetwarzane również do celów marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść w dowolnym momencie, bezpłatnie sprzeciw wobec tego przetwarzania. Przysługujące uprawnienia można wykonać przesyłając stosowną informację na adres mailowy Administratora. Ponadto 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.

1. **ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY**
2. 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 w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia o którym mowa w ust. 4, w terminie 7 dni 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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. W przypadku wzrostu ceny imprezy powyżej 8 % Podróżny ma prawo do odstąpienia od umowy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie od umowy.
11. 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.
12. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
13. Organizator niezwłocznie powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
14. 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. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:
15. przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
16. odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
17. odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

VII.ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może odstąpić od umowy – złożyć rezygnację w każdym czasie przed rozpoczęciem 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. Opłata ta stanowi równowartość rzeczywistych kosztów ponoszonych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej. Organizator podaje informacyjnie, że w świetle dotychczasowego doświadczenia opłaty za odstąpienie od umowy kształtują się w następujących wysokościach:
2. 200 zł – stała opłata manipulacyjna, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
3. do 30 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 29 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
4. do 50 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 20 do 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
5. do 80 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 13 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,

d) do 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.

1. 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.

1. 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 15, a organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później:
2. niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
3. niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.
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.
6. W przypadku odstąpienia przez Podróżnego od dobrowolnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej, co do której Organizator rozwiązał umowę stosuje się warunki odstąpienia przewidziane w Ogólnych Warunkach tego ubezpieczenia.

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 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 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 rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego 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, 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](http://www.sejm.gov.pl/) .
3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 02.11.2023 r.