

I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa, a wymienione w pkt. 1 mają następujące znaczenie:

- 1) warunki uczestnictwa – niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez JC PODRÓŻE.
- 2) umowa-zgłoszenie – formularz o nazwie „umowa-zgłoszenie” służący celom określonym w rozdziale III: określeniu elementów umowy wskazanych w warunkach uczestnictwa;
- 3) strony – łącznie: organizator i podróźny;
- 4) organizator - Biuro Podróży JC PODRÓŻE Jolanta Cwalina, ul. Długa 6, 18-400 Łomża, NIP 7181121589, Regon 450181177, organizujące imprezę turystyczną posiadające wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych 6456.
- 5) podróźny – każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej umowy,
- 6) 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.5ust.1 ustawy;
- 7) umowa – zawarta między organizatorem a podróźnym 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;
- 8) materiał informacyjny – skierowany do ogółu materiałów w formie katalogu lub broszury lub podobnej, zawierający opis imprez turystycznych organizatora i inne informacje z nimi związane, udostępniony przez organizatora na własnej stronie internetowej lub w innym miejscu;
- 9) trwałe nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające podróźnemu 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;
- 10) ubezpieczyciel – Wiener TU S.A. ul. Wołoska 22A, 02-675 Warszawa zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych i krajowych ubezpieczenie KL/NNW w oparciu o umowę generalną nr 500004078 z dnia 01.12.2021 oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej.
- 11) gwarancja ubezpieczeniowa – gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art.7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela wskazanego w pkt. 10 nr COR238019, ważna od 01.01.2022 r. do 31.12.2022 r. o wartości 227 425 PLN;
- 12) Fundusze – Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, według rozdziału 5 ustawy oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy utworzony na podstawie specustawy covidowej z 17.09.2020 r. ;
- 13) 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;
- 14) niezgodność – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;
- 15) powrót do kraju - powrót podróźnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;
- 16) ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 548).
- 17) informacje dodatkowe – Informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa;
- 18) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w

sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).

2. Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art.384k.c. i określają prawa i obowiązki organizatora i podróźnego związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych organizatora. W sprawach niuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy ustawy.

3. Organizator i podróźny 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. Jeżeli ustawa wymaga przekazania podróźnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.

II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

1. Przed zawarciem umowy udziela się podróźnemu:

- a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do ustawy,
- b) informacji określonych w art. 40 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.

2. Informacje o imprezie zawarte są w materiale informacyjnym, w warunkach uczestnictwa, w umowie-zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych przed rozpoczęciem imprezy.

3. W treści umowy uwzględnia się, z zachowaniem przepisu art. 40 ust. 3 ust., informacje aktualne w dniu zawierania umowy.

3. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się podróźnemu 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 imprez turystycznych zamieszczonych w ofercie oraz dodatkowych informacjach organizator podaje informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 ustawy, w tym w szczególności o głównych właściwościach usług turystycznych:

- a) położeniu, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania (kategorii hotelu), określanej według przepisów kraju pobytu,
- b) liczbie i rodzaju posiłków;
- c) szczegółowym programie zwiedzania, wycieczkach lub innych usługach uwzględnionych w cenie imprezy, z zastrzeżeniem ust. 8,
- d) czy określone usługi turystyczne są świadczone w grupie, a jeśli tak oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczbie grupy,
- e) wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróźnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
- f) dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, z zastrzeżeniem ust. 12.

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

7. Usługi turystyczne i imprezy turystyczne świadczone przez organizatora są przeznaczone dla podróźnych charakteryzujących się dobrotanem zdrowotnym i fizycznym, imprezy nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek podróźnego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez organizatora, przy zawieraniu umowy, dokładne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb podróźnego.

8. Podróżny ma obowiązek wskazać w umowie kraj, który wydał mu paszport i którego ma zamiar użyć w podróży do miejsca docelowego pobytu. Jednocześnie organizator informuje, że podróźny wyjeżdżający poza Unię Europejską zobowiązany jest do posiadania ważnego paszportu (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, przy czym nie może to być paszport

tyczasowy), zawierającego wolne strony, aby – w związku z imprezą – możliwe było wstawienie wiz lub innych oznaczeń.

Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy również wszystkich dzieci, niezależnie od ich wieku. Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym organizator zaleca przed zawarciem umowy kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.

9. Jeżeli udział w imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w materiale informacyjnym.

III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Stronami umowy są organizator i podróżny, z zastrzeżeniem ust.2.

2. 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.

3. Podróżny określa w umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę podróżnych uczestniczących w imprezie oraz wskazane w umowie-zgłoszeniu 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.

4. Integralną część umowy stanowią: a) warunki uczestnictwa,; b) materiał Informacyjny, c) umowa-zgłoszenie, d) szczegółowy program i warunki imprezy.

5. Cena określona w umowie-zgłoszeniu jest ceną stałą i nie podlega zmianom zgodnie z art. 45 ustawy.

6. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie-zgłoszeniu.

7. Z zastrzeżeniem pkt. 8, przy podpisaniu umowy podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 30 % ceny imprezy w terminie do 7 dni od momentu podpisania umowy. Przedpłata jest należna od każdego podróżnego imprezy wymienionego w umowie-zgłoszeniu.

8. W terminie do 30 dni (imprezy zagraniczne) lub 14 dni (imprezy krajowe) przed rozpoczęciem imprezy, podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba, że umowa stanowi inaczej.

9. 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.

10. W razie niedokonania zapłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt. 8 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.

11. Podróżny może dokonać zapłaty za imprezę:

a) gotówką w kasie organizatora w punkcie sprzedaży wycieczek, b) przelewem na wskazany w umowie-zgłoszeniu rachunek bankowy. 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 wyraziły 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. Podróżny uczestniczący w imprezie zagranicznej jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (pakiet KL/NNW), Podróżny uczestniczący w imprezie

w kraju jest objęty ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Organizator zawiera na rzecz podróżnego umowę ubezpieczenia z ubezpieczycielem. Stronami umowy ubezpieczenia jest podróżny i ubezpieczyciel. Górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela określa umowa-zgłoszenie.

4. Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody, są udostępnione Podróżnemu w formie drukowanej w punkcie sprzedaży oraz na stronie internetowej Organizatora (www.jc-podroze.com.pl). Podpisanie umowy-zgłoszenia jest równoznaczne z ich akceptacją.

5. Umowa nie może być zawarta z podróżnym, który nie złożył oświadczenia, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela, a także iż wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

6. Jeżeli podróżny zawiera umowę na rzecz osoby/osób trzecich to w umowie-zgłoszeniu składa oświadczenie w imieniu tej osoby/tych osób.

7. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą:

a) kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej – 3% ceny brutto danej imprezy; Ubezpieczenie to można wykupić najpóźniej do 5 dni od daty zawarcia umowy-zgłoszenia lub w dniu jej podpisania jeśli do wyjazdu zostało mniej niż 30 dni.

b) ubezpieczenia od chorób przewlekłych i inne

8. Niniejsze warunki stanowią jednocześnie pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz odprowadzania składek na Fundusze – co zawarto w pkt. 9 i 10.

9. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową nr COR238019 udzieloną przez ubezpieczyciela ważną od 01.01.2022 r. do 31.12.2022 r. o wartości 227 425 PLN 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.

10. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy oraz przepisami specustawy covidowej z 17.09.2020 r. i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą. Kwota należna z tytułu składek na Fundusze 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.

11. W razie przewidzianej ustawą konieczności wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej-szczegółowych informacji udziela podróżnemu:

1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej;

2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę - ubezpieczyciel.

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podróżnych jest organizator. 2. Sposób skontaktowania się z organizatorem w sprawach związanych z ochroną danych osobowych – pocztą elektroniczną pod adresem email biuro@jc-podroze.pl lub pocztą tradycyjną pisząc na adres biura. 3. Przywołane dane osobowe przetwarzane są w celu: a) podejmowania działań przez organizatora, przed i w trakcie realizacji usługi, przesyłania dokumentów związanych z usługą,uzgodnień dotyczących usługi, płatnościach, reklamacji, b) wykonania czynności wymaganych przepisami prawnymi i administracyjnymi na podstawie z art. 6 ust. 1 pkt c RODO; c) wykonania działań zgodnie z udzielonymi przez podróżnych zgodami na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a RODO. 4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych:

1. niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie podróżnego przed zawarciem umowy, 2. niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, 3. niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski, 4. udzielona zgoda. 5. Kategorie pozyskanych danych osobowych w związku z zawarciem umowy-zgłoszenia: imię, nazwisko, data urodzenia, dane teled adresowe, adresy email, numery telefonów. 6. Informacje o odbiorcach danych osobowych lub o kategoriach odbiorców – dane osobowe mogą być przekazywane następującym grupom podmiotów: a) podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie realizacji poszczególnych usług: m.in. hotele, firmy transportowe, ubezpieczyciel; b) podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie obsługi teleinformatycznej, technicznej, finansowo-księgowej, świadczące usługi w zakresie doręczania korespondencji, podmioty prowadzące działalność windykacyjną, podmioty świadczące usługi prawne, c) instytucje upoważnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie obowiązującego prawa. 7. Okres przetwarzania danych osobowych jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: 1. przepisy prawa, które mogą obligować organizatora do przetwarzania danych przez określony czas (np. ustawa o rachunkowości), 2. okres przez jaki są świadczone usługi, 3. okres, który jest niezbędny do obrony interesów administratora, 4. okres na jaki została udzielona zgoda. 8. Ponadto, informujemy, że podróżni mają prawo do: 1. żądania dostępu do danych osobowych, 2. sprostowania danych, 3. Żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia, 4. usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania, 5. wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych, 6. przeniesienia danych osobowych, 7. tego, by nie podlegała decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu i wywołuje skutki prawne lub w podobny sposób wywiera istotny wpływ. 9. Podróżny ma prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem. 10. W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania danych osobowych przez organizatora, podróżny ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. 11. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonywania rzetelnej obsługi i podpisania umowy-zgłoszenia na realizację usługi, a bez ich podania umowa nie może zostać zawarta.

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. 2. 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 pkt. 1-2, 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 zastrzega:

1) możliwość dokonania jednostronnie przed rozpoczęciem imprezy zmiany warunków umowy; dotyczy to wyłącznie przypadków określonych w art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1 ustawy,

2) możliwość podwyższenia ceny po zawarciu umowy, z jednoczesnym prawem podróżnego do obniżki ceny, odpowiadającej obniżeniu kosztów o których mowa w powyższym punkcie, zgodnie z art. 45 i 46 ustawy.

6. Umowa określa, w jaki sposób będą obliczane zmiany cen. Podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:

1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;

2) 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;

3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.

7. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

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

9. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 6, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy.

10. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:

1) zmiana jest nieznaczna;

2) poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

11. Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy:

1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 ustawy, lub

2) nie może spełnić specjalnych wymagań uzgodnionych przez strony stosowanie do art. 42 ust. 4 pkt 4 ustawy, lub

3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z art. 45 ust. 2 – niezwłocznie powiadamia o tym podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować podróżnemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

12. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 11, organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje podróżnego o:

1) zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;

2) rozsądnym terminie, w którym podróżny poinformuje biuro podróży o swojej decyzji, o której mowa w ust. 13;

3) odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt 2;

4) zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

13. Podróżny w terminie wyznaczonym przez organizatora informuje go, że:

1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie 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.

14. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w ust. 13, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

15. W przypadku gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 13 pkt 3 albo ust. 13 pkt 2, 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.

VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.

2. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie w razie odstąpienia od umowy podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz organizatora opłaty za odstąpienie od umowy w wysokości wskazanej w umowie-zgłoszeniu. W przypadku rezygnacji z imprezy z winy podróżnego organizator zastrzega sobie prawo potrącenia kosztów organizacji imprezy faktycznie poniesionych przez organizatora, nie więcej jednak niż:

a) przy imprezach turystycznych realizowanych autokarem:

- do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy – bez kosztów,
- na 29-8 dni przed rozpoczęciem imprezy – 30% ceny brutto imprezy
- na 7-1 dni przed rozpoczęciem imprezy – 75% ceny brutto imprezy
- w dniu wyjazdu – 95% ceny brutto imprezy.

B) przy imprezach turystycznych realizowanych samolotem rejsowym lub czarterowym:

- do 61 dni przed rozpoczęciem imprezy-10% ceny brutto imprezy
 - na 60-31 dni przed rozpoczęciem imprezy-20% ceny brutto imprezy
 - na 30-21 dni przed rozpoczęciem imprezy-30% ceny brutto imprezy
 - na 20-14 dni przed rozpoczęciem imprezy-50% ceny brutto imprezy
 - na 14-7 dni przed rozpoczęciem imprezy-70% ceny brutto imprezy
 - na 7-4 dni przed rozpoczęciem imprezy-85% ceny brutto imprezy,
 - 3 dni i poniżej przed rozpoczęciem imprezy-95% ceny brutto imprezy
- Wysokość potrąconych kosztów odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Koszty podlegają potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego. Na żądanie podróżnego organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy-zgłoszenie.

3. 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.

4. 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 30 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 20 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa stanowi inaczej), a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później:

- niż na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- niż na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.
- niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

5. 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.

6. Organizator turystyki 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.

7. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa organizatora w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny

i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio. Konsument otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

VIII. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ

1. Organizator zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie usług określonych w umowie.

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

3. Jeżeli podróżny nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą obowiązywały.

4. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas imprezy ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej imprezy, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez organizatora.

5. W trakcie trwania imprezy podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.

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

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

8. 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.

9. 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 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.

10. 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.

11. Jeżeli impreza obejmuje transport podróżnych, organizator zapewnia powrót do kraju równoważnym środkiem transportu

niezwłocznie i bez obciążania podróznego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

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

13. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie podróznemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróznego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróznemu niezbędnego zakwaterowania do 3 nocy nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str.

1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy.

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

15. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróznemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróznego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta, polega w szczególności na:

1. udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

2. udzieleniu podróznemu 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 podróznego 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. Podróznemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróznego. 3. Podróznemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie. 4. Podróznemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator udowodni, że: a) winę za niezgodność ponosi podrózný, b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. 5. Roszczenia podróznego 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 całkowitej ceny imprezy turystycznej względem każdego podróznego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

X. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

1. Podrózný ma obowiązek poinformować organizatora lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku niezgodności podrózný ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróznego niezwłocznie, tak, aby organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróznego i imprezy (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopię zawartej umowy), przedmiot skargi, 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 skargi przed jego upływem. Podrózný, w trakcie rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.

2. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróznemu w postaci papierowej lub za pomocą trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności bezzwłocznie, ale nie później niż 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

3. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań podróznego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1-2

4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezzwzględnie obowiązujących przepisów prawa, organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Wykonując obowiązki nałożone przez bezzwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską. Podrózný jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy. W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online), Podrózný może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a Organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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. Podrózný może zapoznać się z treścią ustawy, na stronie internetowej www.sejm.gov.pl. 3. Warunki uczestnictwa w aktualnym brzmieniu obowiązują od dnia 01.01.2022 r.