

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY COUNTRY TRAVEL

## I) POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych jest COUNTRY TRAVEL Małgorzata Firlejczyk, 34-322 Gilowice, ul. Za Wodą 22, nr wpisu do rejestru organizatorów turystyki i pośredników: 1388, gwarancja ubezpieczeniowa o nr GT 102/2021 udzielona przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna.
2. Prawa i obowiązki Uczestników imprezy turystycznej oraz Organizatora turystyki określają przepisy niniejszego Regulaminu, Ustawy z dn. 23 kwietnia 1964r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz 93, tekst jednolity), Ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361, tekst jednolity)
3. Pojęcia takie jak „usługa turystyczna”, „impreza turystyczna”, „Umowa o udział w imprezie turystycznej”- zwana dalej Umową, „rozpoczęcie imprezy turystycznej”, „Podróżny”, „Organizator turystyki”, „agent turystyczny”, „trwały nośnik”, „powrót do kraju”, „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności”, „Fundusz” są używane w pojęciu nadanym im przez art. 4 pkt 1, pkt 2. pkt 3, pkt 4, pkt 5, pkt 6, pkt 8, pkt 9, pkt 10, pkt 12, pkt 15 ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zwana dalej „Ustawą”.
4. Przez pojęcie „materiał informacyjny” rozumie się: skierowany do ogółu materiał w formie katalogu lub podobnej, zawierający opis imprez turystycznych Organizatora i inne informacje z nimi związane, udostępniony przez Organizatora na własnej stronie internetowej lub w innym miejscu.
5. 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.

## II) ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej pomiędzy Podróżnym a Organizatorem następuje w momencie podpisania Umowy oraz Ogólnych Warunków Uczestnictwa przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Organizatora bądź też autoryzowanego agenta turystycznego lub dokonania rezerwacji na stronie internetowej Organizatora.
2. Jeżeli Podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu Umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy. Osoba do lat 18 może uczestniczyć w imprezach wyłącznie pod opieką opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej.
3. Podróżny określa w Umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę Podróżnych uczestniczących w imprezie oraz wskazane w Umowie-zgłoszenie dane osobowe Podróżnych o ile Umowa nie stanowi inaczej, 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.
4. Informacje o imprezie zawarte są w ofercie, warunkach uczestnictwa, Umowie – zgłoszeniu oraz dokumentach podróży wydanych Podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy. W treści Umowy uwzględnia się, z zachowaniem przepisu art. 40 ust 3 ustawy, informacje o imprezie aktualne w dniu zawierania Umowy.
5. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony internetowej Organizatora Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane ustawą informacje za pośrednictwem standardowego formularza a przed zawarciem Umowy – również informacje o imprezie.
6. Przy zawieraniu Umowy, Podróżny zobowiązany jest wpłacić przedpłatę w wysokości 30% ceny imprezy. Pozostałą kwotę Podróżny zobowiązuje się wnieść między 25 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Jeżeli Podróżny zawiera Umowę w terminie poniżej 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy zobowiązany jest do wpłaty pełnej ceny imprezy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. W razie niedokonania zapłaty 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.
8. Wpłaty mogą być dokonywane gotówką w B.P. Country Travel, gotówką u autoryzowanego agenta lub przelewem bankowym na konto B.P. Country Travel: ING Bank Śląski S.A 36105010701000009711544792. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy za termin zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
9. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych powyżej może powodować anulowanie Umowy.
10. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
11. W Umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony Umowy wyraziły zgodę.
12. 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.

## III) ODWOŁANIE IMPREZY, REZYGNACJA Z UDZIAŁU W IMPREZIE

1. Cena ustalona w Umowie może być podwyższona, jeżeli Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrost kosztów transportu w tym w szczególności cen paliw, wzrost podatków i opłat należnych za takie usługi jak przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut lub innych opłat urzędowych. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Podróżny ma prawo do niezaakceptowania podwyższonej kwoty imprezy, wówczas może z imprezy zrezygnować, nie ponosząc kosztów odstąpienia od Umowy z jego winy.
2. Do realizacji każdej imprezy turystycznej wymagana jest minimalna ilość 40 osób, zatem realizacja usług uzależniona jest od liczby zgłoszeń. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy w przypadku braku zakładanego przez Organizatora minimum grupy na:
  - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
  - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
  - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,
  - d) jak i w przypadku wystąpienia okoliczności z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności 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 powodów powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
3. 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.
4. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od Umowy) może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego oświadczenia złożonego bezpośrednio u Organizatora.
5. W razie rezygnacji przez Podróżnego z imprezy, Organizator ma prawo pobrania kwoty odpowiadającej wysokości kosztów faktycznie poniesionych, nie więcej jednak niż:
  - a) powyżej 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - opłata manipulacyjna w wysokości faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów, średnio do 10% imprezy, jednakże nie mniej niż 100 zł od osoby
  - b) od 44 do 30 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy -opłata w wysokości 20 % ceny imprezy
  - c) od 29 do 14 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy - opłata w wysokości 40 % ceny imprezy
  - d) od 13 do 7 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy - opłata w wysokości 50 % ceny imprezy
  - e) od 6 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy do jednego dnia przed rozpoczęciem imprezy - opłata w wysokości faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów, średnio 80 % ceny imprezy, w przypadku nie zgłoszenia się Podróżnego na miejscu zbiórki – 95 % ceny imprezy.
  - f) Poniesione przez Organizatora koszty stanowią Tajemnicę Handlową w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Organizator nie ujawnia składowych poniesionego kosztu, a jedynie ich sumę.
  - g) W przypadku imprez lotniczych koszt zakupu biletu lotniczego jest bezzwrotny i nie podlega zwrotowi.
  - h) Wyżej wymienione koszty dotyczą również Podróżnych, którzy z przyczyn niezależnych od Organizatora nie otrzymali wizy na wykupioną imprezę.
6. W przypadku odwołania imprezy przez Organizatora z przyczyn niezależnych od Podróżnego, Podróżny ma prawo, według swojego wyboru: uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie) bądź żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. W wyżej opisanej sytuacji Podróżny ma prawo dochodzenia

odszkodowania za niewykonanie Umowy, chyba że odwołanie imprezy nastąpiło z powodu opisanego w pkt. 3 ppkt b. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go o swojej decyzji.

- Podróżny może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, jest zawsze skuteczne, jeżeli Podróżny zawiadomi B.P. Country Travel o tym na trwałym nośniku w terminie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W terminie poniżej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej możliwość przeniesienia praw i przejęcia obowiązków będzie uzależnione od konkretnej sytuacji a w konsekwencji od zgody B.P. Country Travel.
- Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. f, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, Organizator może zażądać ich zapłaty. 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.

#### **IV) UBEZPIECZENIE I GWARANCJA**

- Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW). Organizator zawiera na rzecz Podróżnego Umowę ubezpieczenia KL/NNW. Górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela określa Umowa - zgłoszenie.
- Podróżny oświadcza, że:
  - stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz
  - w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela, a także
  - wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia
  - otrzymał Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez Ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody
  - został poinformowany o możliwości wykupienia dodatkowego ubezpieczenia zdrowotnego oraz ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy
  - Jeżeli Podróżny zawiera Umowę na rzecz osoby / osób trzecich to składa oświadczenie przewidziane w ust. 2 w imieniu tej osoby/tych osób.
- Organizator oświadcza, że posiada ważną do dnia 05.03. 2022 gwarancję ubezpieczeniową o numerze GT 102/2021, na kwotę 20 468,25 zł wydaną przez Ubezpieczyciela 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.
- Dane kontaktowe Ubezpieczyciela: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., 53-413 Wrocław, ul. Gwiazdzysta 62, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895 10 07 276, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 37 800 000 zł, tel: 71 36 92 887, www.tueuropa.pl
- Zgodnie z ustawą z dnia 22 lipca 2016 roku o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, wszyscy turyści zawierający umowę o imprezę turystyczną są objęci Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym. Składka na Fundusz doliczana jest do ceny imprezy.
- Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek na Fundusz należnych od umów – 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 (informacja o wysokości pobranej składki jest każdorazowo podawana w Umowie).
- Wypłata środków z gwarancji następuje na zasadach określonych w ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez Podróżnego z gwarancji (zgłoszenie niewypłacalności Organizatora), należy kontaktować się z:
  - Marszałkiem Województwa Śląskiego (Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego w Katowicach, ul. Ligonia 46, telefon kontaktowy: +48 32 20 78 888, adres poczty elektronicznej: kancelaria@slaskie.pl ) – gdy Podróżny znajduje się na wyjeździe, w sprawach kontynuacji imprezy i organizacji powrotu do kraju;
  - Ubezpieczycielem – w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę.

#### **V) OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

- Administratorem podawanych przez Osobę zgłaszającą danych osobowych jest Country Travel.
- Za poprawność podanych danych osobowych Podróżnych odpowiada w pełni Osoba zgłaszająca –zawierająca Umowę.
- Dane osobowe przetwarzane są przez Administratora na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 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 zwanego dalej RODO.
- Podane dane osobowe Podróżnych przetwarzane są w celu:
  - podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji Umowy,
  - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
  - wypełnienia prawnych obowiązków ciężących na Administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
  - dochodzenia roszczeń wynikających z zawartych umów, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
  - marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
  - marketingowym, o ile Osoba zgłaszająca wyraziła na to zgodę, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
  - w celu monitorowania jakości świadczonych usług, w ramach prowadzonych ankiet, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
- Podane dane osobowe, w zależności od celu ich przetwarzania będą przetwarzane przez Administratora:
  - przez czas trwania Umowy,
  - przez czas wykonywania obowiązków prawnych oraz czas, w którym przepisy prawa nakazują ich przetwarzanie
  - przez czas po którym przedawnią się roszczenia wynikające z Umowy,
  - do momentu wycofania zgody.
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji Umowy.
- Podane dane osobowe Podróżnych mogą być udostępniane innym podmiotom, takim jak przewoźnicy, obiekty noclegowe, towarzystwa ubezpieczeniowe wyłączenie w celu realizacji Umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dane osobowe mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO.
- Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawo do przenoszenia danych.
- Podróżny posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
- Dane osobowe Podróżnych nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

#### **VI) REALIZACJA UMOWY O IMPREZE**

- 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.
- 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 na inne, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu – wymaga zgody Organizatora. W przypadku imprez autokarowych Podróżny ma obowiązek stawić się na 15 min. przed planowaną godziną zbiórki.
- Podróżny obowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: Umowę o udział w imprezie turystycznej, dowód wpłaty, a także ważny i odpowiedni dokument tożsamości uprawniający Podróżnego do przekroczenia granicy z danym państwem (zgodnie z przepisami kraju docelowego i krajów tranzytowych - odpowiednio dowód osobisty lub paszport). Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci - bez względu na wiek.

4. W przypadku imprez autokarowych miejsca są przyznawane zgodnie z kolejnością zgłoszeń o ile Umowa nie stanowi inaczej.
5. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.
6. W przypadku imprez autokarowych każdy Podróżny może zabrać jeden bagaż o wadze do 20 kg + bagaż podręczny w autokarze o wadze do 5 kg.
7. W przypadku imprez lotniczych cena wycieczki zawiera bagaż podręczny, którego wymiary i waga zależy od przewoźnika operującego na wybranej trasie. Istnieje możliwość dokupienia bagażu rejestrowanego. Opłaty za bagaż główny są zależne od terminu przelotu i są ustalane przez przewoźnika.
8. W celu sprawnego przebiegu imprezy Podróżny zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota grupy, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela grupy oraz przestrzegać punktualności i informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.
9. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.
10. W czasie trwania imprezy, Podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela Organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji Umowy.
11. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. 23. Pomoc, o której mowa w ust. 1, polega w szczególności na udzieleniu:
  - a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
  - b) 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.
12. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 11, 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.
13. Organizator informuje, że podróżny 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 tymczasowy), zawierającego wolne strony, aby – w związku z imprezą – możliwe było wystawienie 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.

## VII) REKLAMACJE

1. 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.
2. Podróżny ma obowiązek poinformować niezwłocznie Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Skarga powinna być złożona w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga 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 kopię zawartej Umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto Organizator zaleca aby została złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. 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.
4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
  - a) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
  - 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. W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator jest uprawniony do uznania jej za przeterminowaną, co nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącym 3 lata. 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.
7. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora, do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Podróżnego.
8. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
9. Organizator turystyki lub agent turystyczny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
10. Organizator nie ponosi ujemnych konsekwencji reklamacji w przypadku zaniechania przez Podróżnego zgłoszenia reklamacji według procedury opisanej w ust.2.
11. Agent turystyczny oraz przedstawiciel Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.

## VIII) POSTANOWIENIA KONCOWE

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. Właściwym rozwiązywaniu kwestii spornych jest sąd odpowiedni do siedziby Organizatora.
3. Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią integralną część umowy.
4. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 5 marca 2019 r.

DATA I CZYTELNY PODPIS PODRÓŻNEGO