

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ CONTI BIURO PODRÓŻY

Rozdział I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Przedmiot Ogólnych Warunków Uczestnictwa

1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, zwane dalej „OWU”, określają prawa i obowiązki Organizatora oraz Podróżnych wynikające z umów o udział w imprezach turystycznych organizowanych przez CONTI Biuro Podróży s.c., z siedzibą w Kluczborku, zwanego dalej „Organizatorem”.
2. OWU stanowią integralną część każdej Umowy o udział w imprezie turystycznej zawieranej pomiędzy Organizatorem a Podróżnym, niezależnie od sposobu jej zawarcia, w szczególności:
 1. w siedzibie Organizatora,
 2. za pośrednictwem agenta turystycznego,
 3. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość,
 4. przy wykorzystaniu systemów rezerwacyjnych online.
3. Przed zawarciem Umowy Podróżny otrzymuje informacje wymagane przepisami prawa oraz potwierdza zapoznanie się z niniejszymi OWU.
4. Organizator prowadzi działalność jako organizator turystyki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, posiada wymagane zabezpieczenie finansowe oraz wpis do właściwego rejestru organizatorów turystyki.
5. Organizator zobowiązuje się do realizacji imprezy turystycznej z należytą starannością wynikającą z zawodowego charakteru prowadzonej działalności.

§ 2. Podstawa prawna

1. Umowy zawierane przez Organizatora podlegają przepisom prawa polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową oraz niniejszymi OWU zastosowanie mają w szczególności:

a) ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych;

b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;

c) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO);

d) przepisy wykonawcze wydane na podstawie powyższych ustaw;

e) inne obowiązujące przepisy prawa polskiego oraz prawa Unii Europejskiej dotyczące świadczenia usług turystycznych.

3. W przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa postanowienia OWU stosuje się z uwzględnieniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.

§ 3. Definicje

Ileokroć w niniejszych OWU użyte zostają poniższe określenia, należy przez nie rozumieć:

1. Organizator – CONTI Biuro Podróży s.c., organizator turystyki odpowiedzialny za przygotowanie, oferowanie oraz realizację imprez turystycznych.

2. Podróżny – każda osoba, która zamierza zawrzeć Umowę, zawarła Umowę lub jest uprawniona do korzystania z usług turystycznych objętych Umową.

3. Klient – osoba zawierająca Umowę we własnym imieniu lub w imieniu innych uczestników wskazanych w Umowie.

4. Umowa – Umowa o udział w imprezie turystycznej zawarta pomiędzy Organizatorem a Podróżnym.

5. Impreza turystyczna – połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające przesłanki określone w ustawie o imprezach turystycznych.

6. Usługi turystyczne – w szczególności:

- przewóz pasażerów,
- zakwaterowanie,
- wynajem pojazdów,
- inne usługi świadczone na rzecz Podróżnego.

7. Pakietowanie dynamiczne – tworzenie imprezy turystycznej poprzez indywidualny dobór i połączenie usług turystycznych zgodnie z wyborem Podróżnego przy wykorzystaniu systemów rezerwacyjnych Organizatora.

8. Trwały nośnik – materiał lub urządzenie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób dostępny dla Podróżnego przez czas odpowiedni do celów tych informacji, w szczególności wiadomość e-mail lub dokument PDF.

9. Cena imprezy – całkowite wynagrodzenie należne Organizatorowi z tytułu realizacji imprezy turystycznej.

10. Siła wyższa / nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności – sytuacje pozostające poza kontrolą stron, których skutków nie można było uniknąć mimo podjęcia wszelkich racjonalnych działań, w szczególności:

- klęski żywiołowe, wojny, akty terroryzmu, zamieszki, epidemie lub pandemii, decyzje organów administracji, zamknięcie przestrzeni powietrznej, nagle zagrożenia bezpieczeństwa.

§ 4. Zakres odpowiedzialności Organizatora

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową, niezależnie od tego, czy są one wykonywane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług.
2. Organizator odpowiada za prawidłowe przygotowanie programu imprezy, dobór kontrahentów oraz zapewnienie świadczeń zgodnych z Umową.
3. Organizator zobowiązuje się do udzielenia Podróżnemu niezbędnej pomocy w przypadku wystąpienia trudności podczas realizacji imprezy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Organizator nie ogranicza praw Podróżnego wynikających z przepisów bezwzględnie obowiązujących.

§ 5. Akceptacja OWU

1. Zawarcie Umowy oznacza potwierdzenie, że Podróżny:

- zapoznał się z treścią niniejszych OWU,
- otrzymał wymagane informacje przed zawarciem Umowy,
- akceptuje warunki uczestnictwa,
- został poinformowany o przysługujących mu prawach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

2. W przypadku zawarcia Umowy przez jedną osobę na rzecz kilku uczestników przyjmuje się, że osoba zawierająca Umowę działa za zgodą pozostałych uczestników i zobowiązuje się przekazać im wszystkie informacje dotyczące imprezy turystycznej.
3. Wszelka korespondencja przekazana osobie zawierającej Umowę uznawana jest za skutecznie doręczoną wszystkim uczestnikom wskazanym w Umowie.

Rozdział II

ZAWARCIE UMOWY, REZERWACJA ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE ORGANIZATORA

§ 6. Zawarcie Umowy

1. Umowa o udział w imprezie turystycznej zostaje zawarta z chwilą:
 1. podpisania Umowy przez obie strony,
 2. potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora w przypadku zawarcia Umowy na odległość,
 3. spełnienia warunków określonych w ofercie, w szczególności dokonania wymaganej wpłaty.
2. Zawarcie Umowy następuje po przekazaniu Podróżnemu wymaganych przepisami prawa informacji przedumownych.
3. Umowa obejmuje wyłącznie świadczenia wskazane w jej treści oraz dokumentach przekazanych Podróżnemu przez Organizatora.
4. Wszelkie ustalenia odmiennie od niniejszych OWU wymagają formy dokumentowej lub pisemnej.

§ 7. Rezerwacja imprezy turystycznej

1. Rezerwacja może zostać dokonana:
 1. osobiście w siedzibie Organizatora,
 2. za pośrednictwem autoryzowanego agenta turystycznego,
 3. telefonicznie,
 4. drogą elektroniczną,
 5. poprzez system rezerwacyjny udostępniony przez Organizatora.
2. Złożenie rezerwacji oznacza wolę zawarcia Umowy, jednak nie jest równoznaczne z jej zawarciem.
3. Organizator potwierdza możliwość realizacji rezerwacji po sprawdzeniu dostępności wszystkich świadczeń objętych ofertą.

- Do chwili potwierdzenia rezerwacji Organizator zastrzega możliwość zmiany ceny wynikającej ze zmiany cen usług u dostawców lub braku dostępności wybranych świadczeń.
- W przypadku braku możliwości realizacji wybranej oferty Organizator może zaproponować ofertę alternatywną.
- Brak akceptacji oferty alternatywnej nie rodzi po stronie Podróżnego żadnych kosztów, o ile nie doszło jeszcze do zawarcia Umowy.

§ 8. Osoba dokonująca rezerwacji

- Osoba zawierająca Umowę w imieniu innych uczestników oświadcza, że posiada ich zgodę na dokonanie wszelkich czynności związanych z zawarciem oraz wykonaniem Umowy.
- Osoba dokonująca rezerwacji zobowiązuje się do:
 - przekazania wszystkim uczestnikom warunków Umowy,
 - przekazania niniejszych OWU,
 - przekazania informacji dotyczących zmian programu, godzin odjazdów lub przelotów oraz innych informacji przekazywanych przez Organizatora.
- Organizator ma prawo prowadzić korespondencję wyłącznie z osobą wskazaną jako osoba kontaktowa w Umowie.
- Doręczenie informacji osobie kontaktowej uważa się za skuteczne wobec wszystkich uczestników objętych Umową.

§ 9. Dane uczestników

- Podróżny zobowiązany jest podać dane zgodne z dokumentem tożsamości, który będzie wykorzystywany podczas realizacji imprezy.
- W szczególności wymagane mogą być:
 - imię i nazwisko,
 - data urodzenia,
 - obywatelstwo,
 - numer dokumentu tożsamości,
 - data ważności dokumentu,
 - dane kontaktowe,
 - inne informacje wymagane przez przewoźników lub właściwe organy państwowe.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawidłowych lub niekompletnych danych.
- Koszty wynikające z konieczności dokonania zmian danych po wystawieniu biletów lub dokonaniu rezerwacji ponosi Podróżny, o ile zmiana nastąpiła z przyczyn leżących po jego stronie.

§ 10. Dokumenty podróży

- Podróżny zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty wymagane do odbycia podróży, w szczególności:
 - dowód osobisty,
 - paszport,
 - wizę,
 - dokumenty wymagane przez przepisy sanitarne,
 - inne dokumenty wymagane przez państwo docelowe lub tranzytowe.
- Organizator przekazuje informacje dotyczące wymogów paszportowych i wizowych według stanu wiedzy na dzień zawarcia Umowy.
- Obowiązek spełnienia formalności granicznych spoczywa na Podróżnym.
- Organizator nie odpowiada za odmowę wjazdu do kraju docelowego, deportację lub odmowę odprawy wynikającą z:
 - braku wymaganych dokumentów,
 - utraty ważności dokumentów,
 - decyzji właściwych organów,
 - naruszenia przepisów imigracyjnych przez Podróżnego.

§ 11. Szczególne wymagania Podróżnego

- Podróżny powinien poinformować Organizatora przed zawarciem Umowy o wszelkich szczególnych wymaganiach dotyczących realizacji imprezy.
- Szczególne wymagania są wiążące dla Organizatora wyłącznie wtedy, gdy zostały przez niego wyraźnie zaakceptowane w Umowie lub na trwałym nośniku.
- Organizator doloży należytej staranności w celu realizacji zaakceptowanych wymagań, jednak wyłącznie w zakresie wynikającym z Umowy oraz możliwości organizacyjnych dostawców usług.

§ 12. Podróżni o ograniczonej sprawności ruchowej

- Podróżny wymagający szczególnej pomocy podczas podróży zobowiązany jest poinformować Organizatora o swoich potrzebach przed zawarciem Umowy.
- Organizator udzieli informacji dotyczących możliwości udziału w imprezie oraz dostępności poszczególnych świadczeń.
- Organizator może odmówić zawarcia Umowy wyłącznie wtedy, gdy wykonanie imprezy z uwzględnieniem zgłoszonych potrzeb nie jest obiektywnie możliwe lub byłoby sprzeczne z wymaganiami

bezpieczeństwa określonymi przez obowiązujące przepisy lub dostawców usług.

- W przypadku konieczności zapewnienia opiekuna, Podróżny ponosi koszty jego udziału w imprezie, chyba że obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

§ 13. Informacje przekazywane przed rozpoczęciem imprezy

- Przed rozpoczęciem imprezy Organizator przekazuje Podróżnemu informacje dotyczące:
 - miejsca oraz godziny rozpoczęcia imprezy,
 - danych kontaktowych pilota lub przedstawiciela Organizatora, jeżeli został wyznaczony,
 - planowanych godzin transportu, o ile są dostępne,
 - dokumentów podróży,
 - procedur obowiązujących podczas realizacji imprezy.
- Informacje przekazywane są na trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną, poprzez system rezerwacyjny Organizatora lub w formie papierowej.
- Podróżny zobowiązany jest do sprawdzenia otrzymanych dokumentów niezwłocznie po ich otrzymaniu i zgłoszenia Organizatorowi wszelkich zauważonych nieprawidłowości.

Rozdział III

CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ, WARUNKI PŁATNOŚCI ORAZ ZMIANA CENY

§ 14. Cena imprezy turystycznej

- Cena imprezy turystycznej określona jest każdorazowo w Umowie i obejmuje wyłącznie świadczenia wskazane w jej treści oraz dokumentach przekazanych Podróżnemu przed zawarciem Umowy.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, cena imprezy może obejmować w szczególności:
 - przejazd lub przelot,
 - transfery wskazane w programie imprezy,
 - zakwaterowanie,
 - wyżywienie zgodnie z ofertą,
 - opiekę pilota, rezydenta lub przewodnika, jeżeli została przewidziana,
 - ubezpieczenie wskazane w Umowie,
 - podatki i opłaty, których obowiązek uiszczenia został wyraźnie wskazany jako wliczony w cenę.
- Cena nie obejmuje świadczeń niewskazanych w Umowie, w szczególności:
 - opłat klimatycznych i turystycznych pobieranych lokalnie,
 - opłat resortowych,
 - kaucji hotelowych,
 - napiwków,
 - opłat za korzystanie z usług dodatkowych,
 - wycieczek fakultatywnych,
 - kosztów uzyskania dokumentów podróży,
 - kosztów szczepień ochronnych,
 - wydatków o charakterze osobistym.
- Podróżny zobowiązuje się do zapłaty pełnej ceny imprezy w terminach określonych w Umowie.

§ 15. Zaliczka i płatność końcowa

- Przy zawarciu Umowy Podróżny wpłaca zaliczkę w wysokości wskazanej w Umowie lub ofercie.
- Pozostała część ceny podlega zapłacie w terminie określonym w Umowie, nie później niż przed rozpoczęciem imprezy.
- W przypadku zawarcia Umowy na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Organizator może wymagać zapłaty pełnej ceny w dniu zawarcia Umowy.
- Jeżeli warunki dostawców usług (w szczególności przewoźników lotniczych, armatorów, hoteli lub organizatorów wydarzeń) wymagają wcześniejszej zapłaty całości lub części należności, Organizator może określić indywidualny harmonogram płatności. Informacja o tym zostanie wskazana w Umowie.
- Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Organizatora lub dzień skutecznego dokonania płatności innym zaakceptowanym sposobem.

§ 16. Brak terminowej płatności

- W przypadku niedokonania płatności w terminie Organizator wezwie Podróżnego do zapłaty, wyznaczając dodatkowy odpowiedni termin.
- Bezskuteczny upływ dodatkowego terminu może skutkować rozwiązaniem Umowy z przyczyn leżących po stronie Podróżnego.

3. W takim przypadku Organizator ma prawo dochodzić należnych kosztów wynikających z odstąpienia od Umowy zgodnie z niniejszymi OWU oraz obowiązującymi przepisami prawa.

§ 17. Formy płatności

1. Organizator akceptuje formy płatności określone w aktualnej ofercie, w szczególności:
 1. przelew bankowy,
 2. płatność kartą,
 3. płatność gotówką,
 4. płatność elektroniczną,
 5. inne formy wskazane przez Organizatora.
2. Ewentualne koszty wynikające z wyboru określonej metody płatności ponosi Podróżny wyłącznie wtedy, gdy obowiązek taki wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub został wyraźnie wskazany przed dokonaniem płatności.

§ 18. Zmiana ceny po zawarciu Umowy

1. Po zawarciu Umowy cena imprezy może zostać zmieniona wyłącznie w przypadkach przewidzianych ustawą oraz jeżeli możliwość taka została przewidziana w Umowie.
2. Organizator może podwyższyć cenę wyłącznie w przypadku zmiany:
 1. kosztów transportu wynikających ze zmiany cen paliwa lub innych źródeł energii,
 2. wysokości podatków lub opłat nakładanych przez podmioty trzecie, w szczególności opłat lotniskowych, portowych, klimatycznych lub turystycznych,
 3. kursów walut mających znaczenie dla realizacji imprezy.
3. Organizator poinformuje Podróżnego na trwałym nośniku o:
 1. przyczynie zmiany ceny,
 2. sposobie jej obliczenia,
 3. wysokości podwyżki lub obniżki.
4. Jeżeli podwyższenie ceny przekracza próg określony w obowiązujących przepisach ustawy o imprezach turystycznych, Podróżny może:
 1. zaakceptować proponowaną zmianę,
 2. odstąpić od Umowy bez ponoszenia kosztów,
 3. przyjąć imprezę zastępczą zaproponowaną przez Organizatora.
5. W przypadku obniżenia kosztów wskazanych w ust. 2 Organizator odpowiednio obniży cenę imprezy, z uwzględnieniem kosztów administracyjnych związanych z dokonaniem zwrotu, jeżeli ich potrącenie jest dopuszczalne przez obowiązujące przepisy.

§ 19. Promocje i oferty specjalne

1. Organizator może oferować imprezy turystyczne w cenach promocyjnych.
2. Warunki promocji określone są każdorazowo w ofercie lub regulaminie danej akcji promocyjnej.
3. Rabaty i promocje nie podlegają łączeniu, chyba że Organizator wyraźnie postanowi inaczej.
4. Cena promocyjna obowiązuje wyłącznie w okresie wskazanym w ofercie oraz przy spełnieniu wszystkich warunków promocji.

§ 20. Faktury i dokumenty sprzedaży

1. Organizator wystawia dokument sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
2. Faktura VAT wystawiana jest na żądanie Podróżnego zgłoszone zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Podróżny zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych znajdujących się na wystawionych dokumentach sprzedaży i niezwłocznie zgłosić ewentualne nieprawidłowości.

§ 21. Zwrot należności

1. W przypadku powstania obowiązku zwrotu całości lub części ceny imprezy Organizator dokonuje zwrotu przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Podróżny, chyba że strony uzgodnią inny sposób.
2. Zwrot następuje w terminach wynikających z obowiązujących przepisów prawa lub postanowień Umowy.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie zwrotu wynikające z przekazania przez Podróżnego nieprawidłowych danych rachunku bankowego lub innych okoliczności leżących po stronie Podróżnego.

Rozdział IV

PAKIETOWANIE DYNAMICZNE ORAZ ŚWIADCZENIE POWIĄZANYCH USŁUG TURYSTYCZNYCH

§ 22. Postanowienia ogólne

1. Organizator może oferować imprezy turystyczne tworzone w systemie pakietowania dynamicznego, polegającym na indywidualnym zestawieniu usług turystycznych zgodnie z wyborem Podróżnego.
2. Pakietowanie dynamiczne umożliwia tworzenie imprezy turystycznej z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych Organizatora oraz dostawców usług turystycznych.
3. Po zawarciu Umowy wszystkie usługi objęte jednym potwierdzeniem rezerwacji stanowią jedną imprezę turystyczną, za której wykonanie odpowiada Organizator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Do imprez tworzonych w systemie pakietowania dynamicznego stosuje się wszystkie postanowienia niniejszych OWU, chyba że Umowa stanowi inaczej.
5. **Podróżny przyjmuje do wiadomości, że usługi wchodzące w skład pakietu dynamicznego mogą być rezerwowane w taryfach promocyjnych lub bezzwrotnych, których warunki określają poszczególni dostawcy usług. Wybór takich taryf może mieć wpływ na wysokość kosztów należnych w przypadku zmiany lub odstąpienia od Umowy.**

§ 23. Zakres usług objętych pakietowaniem dynamicznym

1. W ramach pakietowania dynamicznego Organizator może łączyć w szczególności następujące usługi:
 1. przeloty rejsowe,
 2. przeloty czarterowe,
 3. przejazdy autokarowe,
 4. przejazdy promowe,
 5. zakwaterowanie,
 6. wynajem samochodów,
 7. transfery lotniskowe,
 8. wyżywienie,
 9. bilety wstępu,
 10. wycieczki fakultatywne,
 11. usługi przewodnickie,
 12. inne usługi turystyczne dostępne w chwili dokonywania rezerwacji.
2. Zakres świadczeń każdorazowo określa Umowa.
3. Organizator nie odpowiada za świadczenia nabyte samodzielnie przez Podróżnego poza Umową.

§ 24. Dostępność usług

1. Wszystkie usługi oferowane w ramach pakietowania dynamicznego podlegają bieżącej dostępności u dostawców.
2. Do chwili zawarcia Umowy Organizator nie gwarantuje dostępności wybranych usług ani utrzymania ceny przedstawionej podczas wyszukiwania oferty.
3. W przypadku zmiany ceny lub braku dostępności wybranego świadczenia Organizator niezwłocznie poinformuje o tym Podróżnego i przedstawi:
 1. nową cenę,
 2. usługę alternatywną,
 3. możliwość rezygnacji z rezerwacji przed zawarciem Umowy.
4. Brak akceptacji nowych warunków przed zawarciem Umowy powoduje wygaśnięcie rezerwacji bez ponoszenia kosztów przez Podróżnego, o ile Organizator nie poniósł wcześniej kosztów na rzecz dostawców.

§ 25. Potwierdzenie rezerwacji

1. Organizator potwierdza zawarcie Umowy po uzyskaniu potwierdzenia wszystkich usług od dostawców.
2. W wyjątkowych przypadkach Organizator może potwierdzić poszczególne elementy pakietu w różnych terminach.
3. Jeżeli uzyskanie potwierdzenia wszystkich świadczeń okaże się niemożliwe, Organizator proponuje rozwiązanie alternatywne.
4. Umowa zostaje zawarta wyłącznie po zaakceptowaniu przez Podróżnego wszystkich istotnych warunków.

§ 26. Zmiany dokonywane przez Podróżnego

1. Po zawarciu Umowy Podróżny może wystąpić o zmianę:
 1. terminu wyjazdu,
 2. miejsca pobytu,

3. hotelu,
4. środka transportu,
5. rodzaju pokoju,
6. liczby uczestników,
7. innych elementów imprezy.

2. Organizator dokonuje zmiany wyłącznie wtedy, gdy jest ona możliwa.
3. Podróżny ponosi rzeczywiste koszty wynikające z dokonanej zmiany, naliczone przez:
 1. linie lotnicze,
 2. hotele,
 3. przewoźników,
 4. systemy rezerwacyjne,
 5. pozostałych dostawców usług.
4. Organizator przed dokonaniem zmiany poinformuje Podróżnego o przewidywanej wysokości kosztów, jeżeli ich wcześniejsze ustalenie będzie możliwe.
5. W przypadku braku możliwości dokonania zmiany Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odmowę jej realizacji.

§ 27. Zmiany niezależne od Organizatora

1. Organizator nie odpowiada za zmiany rozkładów lotów, rozkładów jazdy lub godzin realizacji usług wprowadzane przez przewoźników.
2. Zmiana godziny wylotu, numeru lotu, przewoźnika, miejsca odlotu lub przylotu, mieszcząca się w granicach wynikających z charakteru transportu lotniczego, nie stanowi sama w sobie istotnej zmiany Umowy, jeżeli nie wpływa znacząco na przebieg imprezy.
3. Organizator niezwłocznie przekazuje Podróżnemu informacje otrzymane od dostawców usług.

§ 28. Świadczenia zastępcze

1. Jeżeli realizacja jednego ze świadczeń objętych pakietem okaże się niemożliwa przed rozpoczęciem lub w trakcie imprezy, Organizator zapewni świadczenie zastępcze odpowiadające możliwie najbardziej pierwotnym warunkom Umowy.
2. Jeżeli świadczenie zastępcze będzie niższej jakości, Podróżnemu przysługuje odpowiednie obniżenie ceny.
3. Jeżeli świadczenie zastępcze będzie wyższej jakości, Organizator nie może żądać od Podróżnego dopłaty, chyba że Podróżny sam wyrazi zgodę na zmianę powodującą zwiększenie ceny.

§ 29. Rezygnacja z imprezy turystycznej utworzonej w systemie pakietowania dynamicznego

1. W przypadku imprez turystycznych utworzonych w systemie pakietowania dynamicznego Organizator dokonuje indywidualnego zestawienia usług turystycznych, korzystając z ofert przewoźników, hoteli oraz innych dostawców usług, których warunki rezerwacji mogą przewidywać ograniczenia dotyczące zmian, anulacji lub zwrotów.
2. W przypadku odstąpienia przez Podróżnego od Umowy przed rozpoczęciem imprezy Organizator jest uprawniony do pobrania opłaty za odstąpienie odpowiadającej rzeczywistemu poniesionym kosztom, zgodnie z art. 47 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
3. Rzeczywiste koszty mogą obejmować w szczególności:
 - koszty bezzwrotnych biletów lotniczych,
 - koszty rezerwacji hotelowych, które zgodnie z warunkami dostawcy nie podlegają zwrotowi,
 - opłaty pobierane przez przewoźników, systemy rezerwacyjne, organizatorów wydarzeń oraz innych dostawców usług,
 - koszty usług wykonanych przed dniem odstąpienia od Umowy.
4. Ze względu na charakter pakietowania dynamicznego rzeczywiste koszty odstąpienia mogą stanowić znaczną część ceny imprezy, a w przypadku zastosowania przez dostawców bezzwrotnych taryf lub usług – nawet całość ceny danego świadczenia.
5. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawi sposób obliczenia opłaty za odstąpienie od Umowy oraz wskaże koszty poniesione w związku z realizacją rezerwacji.

§ 30. Powiązane usługi turystyczne

1. Jeżeli Organizator pośredniczy wyłącznie w nabyciu powiązanych usług turystycznych, które nie stanowią imprezy turystycznej w rozumieniu ustawy, Podróżny zostanie o tym wyraźnie poinformowany przed zawarciem umowy.
2. W takim przypadku odpowiedzialność Organizatora ogranicza się do zakresu wynikającego z obowiązujących przepisów prawa oraz zawartej umowy.

3. Informacje wymagane ustawą dotyczące powiązanych usług turystycznych przekazywane są Podróżnemu na trwałym nośniku przed zawarciem odpowiedniej umowy.

§ 31. Postanowienia końcowe dotyczące pakietowania dynamicznego

1. Organizator dokłada należytej staranności przy wyborze dostawców usług wykorzystywanych do tworzenia pakietów dynamicznych.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Rozdziałem zastosowanie mają pozostałe postanowienia OWU oraz przepisy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
3. Postanowienia niniejszego Rozdziału nie ograniczają praw Podróżnego wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział V

ZMIANA UMOWY, PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW ORAZ ZMIANY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

§ 32. Zmiana Umowy na wniosek Podróżnego

1. Podróżny może wystąpić do Organizatora z wnioskiem o zmianę warunków zawartej Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. W szczególności zmianie mogą podlegać:
 1. termin wyjazdu,
 2. kierunek podróży,
 3. miejsce zakwaterowania,
 4. standard hotelu,
 5. rodzaj pokoju,
 6. liczba uczestników,
 7. dane uczestników,
 8. środek transportu,
 9. dodatkowe usługi zamówione przez Podróżnego.
3. Organizator dokona zmiany wyłącznie w przypadku istnienia możliwości organizacyjnych i technicznych oraz dostępności świadczeń.
4. Zgłoszenie wniosku o zmianę nie oznacza obowiązku jego zaakceptowania przez Organizatora.
5. Organizator niezwłocznie poinformuje Podróżnego o możliwości dokonania zmiany oraz o jej skutkach organizacyjnych i finansowych.

§ 33. Koszty zmian dokonywanych przez Podróżnego

1. Jeżeli zmiana Umowy powoduje powstanie dodatkowych kosztów po stronie Organizatora, Podróżny zobowiązany jest do ich pokrycia.
2. Koszty te mogą obejmować w szczególności opłaty naliczone przez:
 1. przewoźników lotniczych,
 2. przewoźników autokarowych,
 3. armatorów,
 4. hotele,
 5. systemy rezerwacyjne,
 6. organizatorów wydarzeń,
 7. pozostałych dostawców usług.
3. Organizator nie pobiera dodatkowych opłat o charakterze ryczałtowym niewynikających z rzeczywistego poniesionych kosztów.
4. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawi uzasadnienie wysokości kosztów związanych ze zmianą Umowy.

§ 34. Zmiana danych uczestników

1. Podróżny zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Organizatora o zmianie:
 1. nazwiska,
 2. dokumentu tożsamości,
 3. obywatelstwa,
 4. danych kontaktowych,
 5. innych danych mających znaczenie dla realizacji imprezy.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niezgłoszenia zmian, o których mowa w ust. 1.
3. Koszty zmiany danych po wystawieniu dokumentów podróży obciążają Podróżnego w zakresie, w jakim zostały naliczone przez dostawców usług.

§ 35. Przeniesienie Umowy na inną osobę

1. Podróżny może przenieść wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej.
2. Informacja o przeniesieniu Umowy powinna zostać przekazana Organizatorowi na trwałym nośniku w odpowiednim terminie przed rozpoczęciem imprezy, nie później niż 7 dni przed jej rozpoczęciem, chyba że warunki przewoźnika lub innych dostawców wymagają wcześniejszego zgłoszenia.

3. Osoba przejmująca Umowę zobowiązana jest spełniać wszystkie warunki udziału w imprezie wynikające z Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa.
4. Podróżny przekazujący Umowę oraz osoba ją przejmująca odpowiadają solidarnie za:
 1. zapłatę pozostałej części ceny imprezy,
 2. pokrycie rzeczywistych kosztów wynikających z przeniesienia Umowy.
5. Organizator poinformuje o wysokości kosztów związanych z przeniesieniem Umowy oraz przedstawi ich uzasadnienie na żądanie Podróżnego.

§ 36. Nieznaczące zmiany Umowy dokonywane przez Organizatora

1. Organizator może przed rozpoczęciem imprezy dokonać nieznaczących zmian warunków Umowy, jeżeli:
 1. możliwość taka została przewidziana w Umowie,
 2. zmiana ma charakter nieznaczący,
 3. nie wpływa na charakter imprezy turystycznej.
2. Za nieznaczące zmiany mogą zostać uznane w szczególności:
 1. zmiana kolejności zwiedzania,
 2. zmiana godzin realizacji programu,
 3. zmiana miejsca zbiórki,
 4. zmiana numeru lotu,
 5. zmiana przewoźnika,
 6. zmiana kolejności realizacji świadczeń.
3. Organizator informuje Podróżnego o dokonanych zmianach na trwałym nośniku niezwłocznie po ich zaistnieniu.

§ 37. Istotna zmiana Umowy przed rozpoczęciem imprezy

1. Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy Organizator jest zmuszony do istotnej zmiany głównych właściwości usług turystycznych objętych Umową albo nie może spełnić szczególnych wymagań zaakceptowanych przy zawieraniu Umowy, niezwłocznie informuje o tym Podróżnego.
2. Informacja przekazywana Podróżnemu zawiera:
 1. opis proponowanych zmian,
 2. wpływ zmian na cenę imprezy,
 3. termin na złożenie oświadczenia przez Podróżnego,
 4. pouczenie o przysługujących prawach.
3. W przypadku określonym w ust. 1 Podróżny może:
 1. zaakceptować proponowaną zmianę,
 2. odstąpić od Umowy bez ponoszenia kosztów,
 3. przyjąć imprezę zastępczą, jeżeli została zaproponowana przez Organizatora.

§ 38. Impreza zastępcza

1. Organizator może zaproponować Podróżnemu imprezę zastępczą odpowiadającą możliwie najbardziej warunkom pierwotnej Umowy.
2. Jeżeli impreza zastępcza obejmuje świadczenia niższej jakości lub o niższej wartości, Podróżnemu przysługuje odpowiednia obniżka ceny.
3. Jeżeli impreza zastępcza obejmuje świadczenia wyższej jakości, Organizator nie może żądać dopłaty, chyba że Podróżny wyrazi na to odrębną zgodę.

§ 39. Odwołanie imprezy przez Organizatora

1. Organizator może rozwiązać Umowę przed rozpoczęciem imprezy wyłącznie w przypadkach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.
2. Organizator może odwołać imprezę w szczególności, jeżeli:
 1. liczba osób zgłoszonych do udziału jest mniejsza od minimalnej liczby uczestników wskazanej w Umowie lub ofercie,
 2. wystąpiły nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności uniemożliwiające realizację imprezy.
3. Organizator informuje Podróżnego o odwołaniu imprezy na trwałym nośniku w terminach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku odwołania imprezy Organizator zwróci wszystkie otrzymane od Podróżnego płatności w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów.
5. W przypadku odwołania imprezy z przyczyn określonych w ust. 2 pkt 2 Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie ani zadośćuczynienie, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.

§ 40. Forma dokonywania zmian

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy dokumentowej, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają formy szczególnej.
2. Organizator może przekazywać informacje dotyczące zmian za pośrednictwem:
 1. poczty elektronicznej,

2. systemu rezerwacyjnego,
 3. wiadomości SMS,
 4. korespondencji papierowej,
 5. innych trwałych nośników.
3. Za skutecznie doręczoną uważa się informację przesłaną na dane kontaktowe wskazane przez Podróżnego w Umowie, o ile Podróżny nie poinformował Organizatora o ich zmianie.

Rozdział VI

REALIZACJA IMPREZY TURYSTYCZNEJ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ORAZ POMOC PODRÓŻNEMU

§ 41. Zasady realizacji imprezy turystycznej

1. Organizator zobowiązuje się do wykonania wszystkich usług turystycznych objętych Umową zgodnie z jej treścią, programem imprezy oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Organizator odpowiada za wykonanie usług turystycznych bez względu na to, czy są one wykonywane bezpośrednio przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług.
3. Organizator dołoży należytej staranności przy wyborze kontrahentów świadczących usługi w ramach imprezy turystycznej.
4. Program imprezy może być realizowany w kolejności odmiennej od wskazanej w materiałach informacyjnych, jeżeli nie wpływa to na zakres świadczeń oraz charakter imprezy.
5. Organizator zastrzega możliwość zmiany godzin odjazdów, przelotów, kolejności zwiedzania lub kolejności realizacji świadczeń z przyczyn niezależnych od Organizatora, w szczególności wynikających z decyzji przewoźników, zarządców portów lotniczych, warunków pogodowych lub decyzji właściwych organów.

§ 42. Standard świadczeń

1. Świadczenia realizowane są zgodnie z opisem przedstawionym w Umowie oraz materiałach informacyjnych Organizatora.
2. Kategorie hoteli podawane są zgodnie z klasyfikacją obowiązującą w państwie, w którym świadczona jest usługa.
3. Różnice pomiędzy klasyfikacją obiektów hotelowych obowiązującą w poszczególnych państwach nie stanowią nienależytego wykonania Umowy.
4. Fotografie zamieszczone w katalogach, na stronie internetowej lub w materiałach reklamowych mają charakter poglądowy i służą wyłącznie prezentacji standardu oferowanych świadczeń.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za czasowe ograniczenia funkcjonowania infrastruktury hotelowej spowodowane konserwacją, modernizacją, awariami lub decyzjami administracyjnymi, jeżeli pozostają one poza kontrolą Organizatora i nie wpływają w sposób istotny na realizację imprezy.

§ 43. Zakwaterowanie

1. Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy zgodnie z regulaminem danego obiektu.
2. W przypadku wcześniejszego przyjazdu lub późniejszego wyjazdu Podróżny może zostać zobowiązany do poniesienia kosztów dodatkowych usług oferowanych przez hotel.
3. Organizator nie odpowiada za decyzje hotelu dotyczące wcześniejszego udostępnienia pokoju lub jego późniejszego opuszczenia.
4. W przypadku overbookingu lub innych okoliczności niezależnych od Organizatora może zostać zapewniony obiekt o standardzie co najmniej równoważnym.
5. Jeżeli zapewniony zostanie obiekt o niższym standardzie, Podróżnemu przysługują uprawnienia wynikające z ustawy oraz niniejszych OWU.

§ 44. Transport

1. Organizator zapewnia transport zgodnie z warunkami określonymi w Umowie.
2. Przewozy realizowane są zgodnie z przepisami obowiązującymi przewoźników wykonujących daną usługę.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. decyzje przewoźników dotyczące zmiany typu samolotu, autokaru lub statku,
 2. zmiany numerów lotów,
 3. zmiany przewoźnika,
 4. opóźnienia wynikające z decyzji służb lotniczych, granicznych, celnych lub administracyjnych,
 5. ograniczenia wynikające z warunków atmosferycznych.
4. W przypadku transportu lotniczego godziny lotów przekazywane przed rozpoczęciem imprezy mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie.

5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji przewoźników podejmowanych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lotniczego.

Rozdział VII

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA I PODRÓŻNEGO

§ 45. Obowiązki Podróżnego podczas imprezy

1. Podróżny zobowiązuje się do przestrzegania:
 1. przepisów prawa obowiązujących w państwach objętych podróżą,
 2. regulaminów hoteli,
 3. regulaminów przewoźników,
 4. poleceń pilota, rezydenta oraz przedstawicieli Organizatora dotyczących prawidłowej realizacji imprezy.
2. Podróżny zobowiązuje się zachowywać w sposób nienaruszający bezpieczeństwa innych uczestników imprezy.
3. Podróżny ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez siebie lub osoby pozostające pod jego opieką zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Organizator może odmówić dalszego udziału w imprezie osobie, której zachowanie w sposób rażący:
 1. zagraża bezpieczeństwu innych uczestników,
 2. narusza porządek publiczny,
 3. uniemożliwia prawidłową realizację programu,
 4. powoduje zagrożenie dla personelu lub kontrahentów Organizatora.
5. W przypadku określonym w ust. 4 koszty wcześniejszego powrotu oraz inne wynikające z zachowania Podróżnego ponosi Podróżny.

§ 46. Niezgoda usług z Umową

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności usług z Umową Podróżny zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym:
 1. pilota,
 2. rezydenta,
 3. przedstawiciela Organizatora,
 4. Organizatora.
2. Organizator podejmuje działania zmierzające do usunięcia zgłoszonej niezgodności w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli usunięcie niezgodności okaże się niemożliwe albo wiązałoby się z niewspółmiernie wysokimi kosztami, Organizator proponuje rozwiązanie alternatywne zgodne z obowiązującymi przepisami.

§ 47. Świadczenia zastępcze

1. Jeżeli istotna część usług turystycznych nie może zostać wykonana zgodnie z Umową, Organizator zapewni Podróżnemu odpowiednie świadczenia zastępcze bez dodatkowych kosztów.
2. Świadczenia zastępcze powinny odpowiadać możliwie najbardziej świadczeniom przewidzianym w Umowie.
3. Jeżeli świadczenia zastępcze są niższej jakości, Podróżnemu przysługuje odpowiednia obniżka ceny.
4. Jeżeli Podróżny bez uzasadnionej przyczyny odmówi przyjęcia świadczenia zastępczego odpowiadającego warunkom Umowy, Organizator może odmówić dalszych świadczeń w tym zakresie.

§ 48. Pomoc udzielana Podróżnemu

1. W przypadku wystąpienia trudności podczas realizacji imprezy Organizator udzieli Podróżnemu odpowiedniej pomocy.
2. Pomoc może obejmować w szczególności:
 1. przekazanie informacji o placówkach medycznych,
 2. przekazanie informacji o organach konsularnych,
 3. pomoc w kontakcie z rodziną,
 4. pomoc w znalezieniu alternatywnego transportu,
 5. pomoc w uzyskaniu informacji od przewoźników.
3. Organizator może obciążyć Podróżnego kosztami udzielonej pomocy wyłącznie wtedy, gdy trudności zostały spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Podróżnego oraz w zakresie dopuszczonym przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 49. Powrót Podróżnego

1. Jeżeli wskutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności niemożliwe będzie zapewnienie powrotu zgodnie z Umową, Organizator zapewni Podróżnemu niezbędne zakwaterowanie przez okres wymagany przepisami prawa.
2. Organizator podejmuje wszelkie racjonalne działania w celu zapewnienia Podróżnemu możliwie najszybszego powrotu.
3. Uprawnienia określone w niniejszym paragrafie realizowane są zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz innymi obowiązującymi przepisami.

§ 50. Odpowiedzialność Organizatora

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową, niezależnie od tego, czy są one wykonywane bezpośrednio przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług.
2. Organizator zobowiązuje się do realizacji imprezy zgodnie z:
 1. Umową,
 2. programem imprezy,
 3. obowiązującymi przepisami prawa,
 4. zasadami należytej staranności wynikającymi z zawodowego charakteru prowadzonej działalności.
3. Odpowiedzialność Organizatora obejmuje świadczenia objęte Umową.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za usługi nabyte samodzielnie przez Podróżnego u osób trzecich, chyba że zostały one włączone do Umowy.

§ 51. Wyłączenie odpowiedzialności Organizatora

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie wtedy, gdy zostało ono spowodowane:
 1. działaniem lub zaniechaniem Podróżnego,
 2. działaniem osób trzecich niezwiązanych z wykonywaniem usług objętych Umową, którego nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 3. wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
2. Organizator nie odpowiada za skutki decyzji organów administracji państwowej, służb granicznych, służb celnych, policji, służb sanitarnych ani innych właściwych organów, jeżeli decyzje te pozostają poza jego kontrolą.
3. Organizator nie odpowiada za odmowę wpuszczenia Podróżnego na pokład środka transportu lub odmowę wjazdu do państwa docelowego wynikającą z okoliczności leżących po stronie Podróżnego.

§ 52. Odpowiedzialność za dokumenty

1. Podróżny ponosi odpowiedzialność za posiadanie wymaganych dokumentów podróży przez cały okres trwania imprezy.
2. Organizator nie odpowiada za skutki:
 1. utraty dokumentów,
 2. utraty biletu,
 3. utraty środków pieniężnych,
 4. utraty kart płatniczych,
 5. utraty dokumentów ubezpieczeniowych,
 6. utraty przedmiotów wartościowych.
3. Organizator zaleca korzystanie z sejfów hotelowych oraz innych dostępnych zabezpieczeń.

§ 53. Odpowiedzialność za bagaż

1. Podróżny zobowiązany jest zabezpieczyć swój bagaż przez cały okres podróży.
2. Organizator nie odpowiada za:
 1. kradzież,
 2. zagubienie,
 3. uszkodzenie,
 4. zniszczenie bagażu,jeżeli odpowiedzialność za dane zdarzenie ponosi przewoźnik, hotel lub inny podmiot.
3. Roszczenia dotyczące bagażu lotniczego Podróżny zgłasza bezpośrednio przewoźnikowi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lotniczego.
4. Pilot lub przedstawiciel Organizatora udziela Podróżnemu pomocy w zakresie sporządzenia wymaganej dokumentacji, jeżeli jest to możliwe.

§ 54. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez Podróżnego

1. Podróżny odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy Organizatorowi, hotelowi, przewoźnikowi, innym uczestnikom imprezy lub osobom trzecim.
2. W przypadku szkód wyrządzonych przez osoby małoletnie odpowiedzialność ponoszą osoby zobowiązane do sprawowania nad nimi opieki.
3. Podróżny zobowiązuje się pokryć szkody w miejscu ich powstania, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy lub regulaminy usługodawcy.

§ 55. Zachowanie uczestników imprezy

1. Podróżny zobowiązuje się do przestrzegania zasad współżycia społecznego oraz poszanowania praw pozostałych uczestników imprezy.
2. Zabrania się w szczególności:
 1. zakłócania porządku publicznego,
 2. używania przemocy,
 3. niszczenia mienia,
 4. zachowania zagrażającego bezpieczeństwu innych osób,
 5. naruszania regulaminów hoteli i przewoźników.
3. Organizator może odmówić dalszego udziału w imprezie osobie naruszającej postanowienia niniejszego paragrafu, jeżeli jej zachowanie uniemożliwia prawidłową realizację imprezy lub zagraża bezpieczeństwu innych uczestników.
4. W przypadku określonym w ust. 3 wszelkie koszty wcześniejszego powrotu oraz pozostałe koszty wynikające z zachowania Podróżnego ponosi Podróżny.

§ 56. Alkohol i środki odurzające

1. Podróżny zobowiązuje się do nieuczestniczenia w imprezie w stanie uniemożliwiającym bezpieczne korzystanie ze świadczeń turystycznych.
2. Organizator może odmówić realizacji świadczeń osobie znajdującej się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, jeżeli jej zachowanie stwarza zagrożenie dla bezpieczeństwa.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zdarzeń wynikających z pozostawiania Podróżnego pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

§ 57. Rzeczy pozostawione

1. Organizator nie odpowiada za rzeczy pozostawione:
 1. w autokarach,
 2. samolotach,
 3. hotelach,
 4. restauracjach,
 5. innych miejscach realizacji imprezy.
2. W przypadku odnalezienia rzeczy pozostawionej Organizator podejmuje działania zmierzające do poinformowania właściciela, jednak koszty jej przesłania ponosi Podróżny.

§ 58. Odpowiedzialność za usługi fakultatywne

1. Organizator odpowiada wyłącznie za wycieczki fakultatywne i usługi dodatkowe stanowiące element Umowy.
2. Jeżeli podczas pobytu Podróżny nabywa usługi oferowane przez lokalnych przedsiębiorców we własnym imieniu i na własny rachunek, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ich wykonanie.
3. Pilot lub rezydent może przekazywać informacje o lokalnych usługach wyłącznie w celach informacyjnych, chyba że Organizator wyraźnie wskazał, iż stanowią one element imprezy turystycznej.

§ 59. Ograniczenie odpowiedzialności

1. Odpowiedzialność Organizatora może podlegać ograniczeniom wynikającym z:
 1. obowiązujących ustaw,
 2. konwencji międzynarodowych,
 3. przepisów prawa Unii Europejskiej,
 4. przepisów regulujących wykonywanie usług przez przewoźników.
2. Żadne postanowienie niniejszych OWU nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Organizatora w zakresie, w jakim wyłączenie lub ograniczenie byłoby niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 60. Obowiązek współdziałania

1. Organizator i Podróżny zobowiązani są do wzajemnego współdziałania przy wykonywaniu Umowy.
2. Strony zobowiązują się do niezwłocznego przekazywania informacji mających wpływ na prawidłową realizację imprezy turystycznej.
3. Niezwłoczne zgłoszenie przez Podróżnego zauważonych niezgodności umożliwia Organizatorowi podjęcie działań naprawczych i może ograniczyć rozmiar ewentualnej szkody.

Rozdział VIII

ODSTĄPIENIE OD UMOWY, REZYGNACJA Z UDZIAŁU W IMPREZIE ORAZ ZWROTY

§ 61. Prawo Podróżnego do odstąpienia od Umowy

1. Podróżny ma prawo odstąpić od Umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno zostać złożone Organizatorowi na trwałym nośniku, w szczególności:
 1. w formie pisemnej,
 2. pocztą elektroniczną,
 3. osobiście w siedzibie Organizatora,
 4. za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego, jeżeli Organizator przewiduje taką możliwość.
3. Za datę odstąpienia od Umowy uważa się dzień doręczenia oświadczenia Organizatorowi.
4. Organizator niezwłocznie potwierdzi otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

§ 62. Opłata za odstąpienie od Umowy

1. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Podróżnego Organizator ma prawo pobrać odpowiednią opłatę za odstąpienie od Umowy zgodnie z art. 47 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Wysokość opłaty odpowiada rzeczywistym kosztom poniesionym przez Organizatora w związku z przygotowaniem imprezy oraz kosztom, których Organizator nie odzyskał od dostawców usług.
3. Przy ustalaniu wysokości opłaty uwzględnia się w szczególności:
 1. termin odstąpienia od Umowy,
 2. koszty poniesione wobec przewoźników,
 3. koszty poniesione wobec hoteli,
 4. koszty poniesione wobec organizatorów wydarzeń,
 5. opłaty systemów rezerwacyjnych,
 6. możliwość odzyskania poniesionych kosztów,
 7. możliwość ponownej sprzedaży zwolnionego miejsca.
4. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia sposób obliczenia należnej opłaty.

§ 63. Orientacyjna tabela kosztów odstąpienia

1. W celu ułatwienia oszacowania kosztów Organizator stosuje następującą orientacyjną tabelę kosztów odstąpienia:

Termin rezygnacji	Orientacyjna wysokość kosztów
powyżej 45 dni	do 10% ceny imprezy
44–31 dni	do 25% ceny
30–21 dni	do 40% ceny
20–14 dni	do 55% ceny
13–8 dni	do 70% ceny
7–3 dni	do 85% ceny
2 dni i mniej	do 95% ceny

2. Wartości wskazane w tabeli mają charakter orientacyjny.
3. Ostateczna wysokość należnej opłaty nie może przekroczyć rzeczywiste poniesionych przez Organizatora kosztów pomniejszonych o odzyskane należności oraz wpływy uzyskane z ponownej sprzedaży usług.
4. W przypadku gdy rzeczywiste poniesione koszty okażą się niższe od wartości wynikających z tabeli, Organizator pobierze wyłącznie kwotę odpowiadającą rzeczywistym kosztom.

§ 64. Odstąpienie bez ponoszenia kosztów

1. Podróżny może odstąpić od Umowy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności mających znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego.
2. W przypadku określonym w ust. 1 Organizator zwraca wszystkie dokonane wpłaty bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
3. W przypadku odstąpienia na podstawie niniejszego paragrafu Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie ani zadośćuczynienie, chyba że obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

§ 65. Odstąpienie przez Organizatora

1. Organizator może rozwiązać Umowę przed rozpoczęciem imprezy wyłącznie w przypadkach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.

2. Organizator może odwołać imprezę w szczególności, gdy:
 1. liczba uczestników jest niższa od minimalnej liczby określonej w Umowie,
 2. realizacja imprezy jest niemożliwa wskutek wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
3. Organizator poinformuje Podróżnego o rozwiązaniu Umowy na trwałym nośniku w terminach określonych przepisami prawa.
4. W przypadku rozwiązania Umowy Organizator zwróci wszystkie dokonane przez Podróżnego wpłaty.

§ 66. Zwroty należności

1. Zwrot środków następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Podróżny, chyba że strony uzgodnią inaczej.
2. Organizator nie pobiera opłat za dokonanie zwrotu.
3. Jeżeli zwrot nie może zostać zrealizowany z przyczyn leżących po stronie Podróżnego, Organizator dokona go niezwłocznie po usunięciu przeszkody.

§ 67. Rezygnacja z części świadczeń

1. Jeżeli Podróżny dobrowolnie zrezygnuje z części świadczeń objętych Umową po rozpoczęciu imprezy, Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu ich wartości, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
2. Organizator może udzielić zwrotu w zakresie, w jakim odzyska należności od dostawców usług.

§ 68. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji

1. Organizator zaleca zawarcie dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia właściwego ubezpieczyciela.
3. Organizator udostępni informacje o możliwości zawarcia takiego ubezpieczenia przed zawarciem Umowy.

§ 69. Zmiana uczestnika zamiast rezygnacji

1. Zamiast odstąpienia od Umowy Podróżny może skorzystać z prawa przeniesienia Umowy na inną osobę zgodnie z Rozdziałem V niniejszych OWU.
2. Organizator zaleca korzystanie z tej możliwości w przypadku, gdy zmiana uczestnika jest organizacyjnie możliwa i ekonomicznie korzystniejsza niż odstąpienie od Umowy.

§ 70. Obowiązek minimalizacji szkody

1. Organizator oraz Podróżny zobowiązują się do współdziałania w celu ograniczenia skutków finansowych wynikających z odstąpienia od Umowy.
2. Organizator podejmuje działania zmierzające do ponownej sprzedaży zwolnionych miejsc, jeżeli jest to możliwe.
3. Podróżny zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Organizatora o zamiarze odstąpienia od Umowy, co umożliwia ograniczenie kosztów związanych z realizacją imprezy.

Rozdział IX

REKLAMACJE, NIEZGODNOŚĆ USŁUG Z UMOWĄ

§ 71. Obowiązek zgłoszenia niezgodności

1. Jeżeli w trakcie realizacji imprezy turystycznej Podróżny stwierdzi niezgodność usług turystycznych z zawartą Umową, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Organizatora lub jego przedstawiciela.
2. Zgłoszenie może zostać dokonane w szczególności:
 1. pilotowi wycieczki,
 2. rezydentowi,
 3. przedstawicielowi Organizatora,
 4. telefonicznie,
 5. pocztą elektroniczną,
 6. za pośrednictwem systemu zgłoszeń Organizatora, jeżeli został udostępniony.
3. Zgłoszenie powinno w miarę możliwości zawierać:
 1. dane Podróżnego,
 2. numer Umowy,
 3. miejsce pobytu,
 4. opis stwierdzonej niezgodności,
 5. oczekiwany sposób usunięcia niezgodności.
4. Niezwłoczne zgłoszenie niezgodności umożliwia Organizatorowi podjęcie działań naprawczych i ograniczenie ewentualnych szkód.

§ 72. Usunięcie niezgodności

1. Organizator usuwa stwierdzoną niezgodność, chyba że:
 1. usunięcie niezgodności jest niemożliwe,
 2. usunięcie niezgodności wiązałoby się z kosztami niewspółmiernie wysokimi w stosunku do zakresu niezgodności oraz wartości usług objętych Umową.
2. Organizator podejmie działania naprawcze w rozsądnym terminie, uwzględniając:
 1. charakter imprezy,
 2. rodzaj zgłoszonej niezgodności,
 3. czas pozostały do zakończenia imprezy.
3. Organizator informuje Podróżnego o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia oraz planowanych działaniach.

§ 73. Świadczenia zastępcze

1. Jeżeli usunięcie niezgodności nie jest możliwe, Organizator zapewni odpowiednie świadczenia zastępcze.
2. Świadczenia zastępcze powinny odpowiadać w możliwie największym stopniu świadczeniom przewidzianym Umową.
3. Jeżeli świadczenia zastępcze są niższej jakości od uzgodnionych, Podróżnemu przysługuje odpowiednie obniżenie ceny.
4. Organizator nie może pobierać dopłat za świadczenia zastępcze zapewnione w celu usunięcia niezgodności.

§ 74. Samodzielne usunięcie niezgodności

1. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może usunąć ją samodzielnie.
2. W takim przypadku Podróżny może żądać zwrotu uzasadnionych i udokumentowanych kosztów.
3. Wyznaczenie terminu nie jest wymagane, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub wymagane jest jej niezwłoczne usunięcie.

§ 75. Reklamacja po zakończeniu imprezy

1. Po zakończeniu imprezy Podróżny może złożyć reklamację dotyczącą wykonania Umowy.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 1. pisemnie,
 2. pocztą elektroniczną,
 3. osobiście w siedzibie Organizatora.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 1. dane Podróżnego,
 2. numer Umowy,
 3. opis stwierdzonych niezgodności,
 4. wskazanie zgłaszanych roszczeń,
 5. dokumentację potwierdzającą okoliczności będące podstawą reklamacji, jeżeli Podróżny ją posiada.
4. Brak dokumentów nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji.

§ 76. Rozpatrywanie reklamacji

1. Organizator rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki.
2. Odpowiedź przekazywana jest Podróżnemu na trwałym nośniku.
3. Organizator może zwrócić się do Podróżnego o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. Organizator prowadzi postępowanie reklamacyjne z uwzględnieniem zasad rzetelności, dobrej wiary oraz ochrony praw konsumentów.

§ 77. Obniżenie ceny

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności usług z Umową Podróżnemu przysługuje odpowiednie obniżenie ceny za okres, w którym występowała niezgodność.
2. Wysokość obniżenia ceny ustalana jest z uwzględnieniem:
 1. zakresu niezgodności,
 2. czasu jej trwania,
 3. wpływu na realizację imprezy,
 4. wartości niewykonanych lub nienależycie wykonanych świadczeń.
3. Organizator może korzystać z powszechnie uznawanych metod ustalania wysokości obniżenia ceny, w tym odpowiednich tabel stosowanych w praktyce turystycznej, o ile ich zastosowanie nie narusza obowiązujących przepisów prawa.

§ 78. Odszkodowanie i zadośćuczynienie

1. Podróżny może dochodzić od Organizatora odszkodowania lub zadośćuczynienia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody, jeżeli zostały one spowodowane wyłącznie okolicznościami określonymi w ustawie o imprezach turystycznych.
3. Odszkodowanie lub zadośćuczynienie podlega odpowiedniemu zmniejszeniu o świadczenia otrzymane przez Podróżnego od innych podmiotów, jeżeli dotyczą tej samej szkody.

§ 79. Przedawnienie roszczeń

1. Roszczenia wynikające z Umowy przedawniają się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Organizator i Podróżny zobowiązują się dążyć do polubownego rozwiązania sporu przed skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego.

§ 80. Dowody

1. Podróżny powinien, w miarę możliwości, dokumentować zgłaszane niezgodności.
2. Dowodami mogą być w szczególności:
 1. fotografie,
 2. nagrania,
 3. korespondencja,
 4. oświadczenia świadków,
 5. protokoły sporządzone przez pilota lub rezydenta,
 6. dokumentacja hotelowa,
 7. inne dokumenty mające znaczenie dla sprawy.
3. Organizator może uwzględnić również inne środki dowodowe przewidziane przepisami prawa.

§ 81. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. W przypadku powstania sporu pomiędzy Organizatorem a Podróżnym strony będą dążyć do jego rozwiązania w drodze negocjacji.
2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z postępowań prowadzonych przez właściwe podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Skorzystanie z postępowania pozasądowego ma charakter dobrowolny i nie wyłącza prawa dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.

Rozdział X

§ 82. Wizerunek uczestników

1. Podczas realizacji imprez turystycznych Organizator może wykonywać fotografie lub materiały filmowe dokumentujące przebieg imprezy.
2. Rozpowszechnianie wizerunku uczestników następuje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Rozporządzeniem (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Jeżeli przepisy prawa wymagają zgody na rozpowszechnianie wizerunku, Organizator uzyskuje ją od uczestnika odrębnie.

Rozdział XI

UBEZPIECZENIA, ZABEZPIECZENIE FINANSOWE ORGANIZATORA

§ 83. Zabezpieczenie finansowe Organizatora

1. Organizator zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (Dz.U. 1997 nr 133, poz. 884) posiada ubezpieczenie Organizatora Turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością wystawione przez Signal Iduna Polska T.U. S.A nr M 530493;
2. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr 204476 z dnia 01.06.2015 zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.
3. W cenie imprezy zagranicznej klienci ubezpieczeni są w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. od kosztów leczenia (30.000 Euro), następstw nieszczęśliwych wypadków (15.000 PLN), oraz bagaż (1.000 PLN);
4. W cenie imprezy krajowej klienci ubezpieczeni są w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW- 10.000PLN);
5. Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie na własny koszt na sumę ubezpieczenia wyższą niż w/w warunki.
6. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynną całą dobę centralą alarmową CORIS Varsovie- tel. +48228645526 (Centrala Alarmowa SIGNAL IDUNA);

7. Organizator został zobowiązany przez ubezpieczyciela, by zwrócić uwagę Klientów na ciążące na nim, w związku z umową ubezpieczenia, obowiązki:
 1. udostępnienia na prośbę Signal Iduna S.A. dokumentacji z przebiegu leczenia;
 2. zwolnienia lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej;
 3. wyrażenia zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez Signal Iduna S.A. w razie wystąpienia szkody.
8. Klient wyraża zgodę na przekazanie danych przez Organizatora Towarzystwu ubezpieczeniowemu Signal Iduna S.A. danych osobowych Klienta i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych oraz wyraża zgodę na postawione warunki w punkcie VIII;
9. W umowie-rezerwacji konieczne jest podanie danych wszystkich osób wyjeżdżających, tj. imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, nr paszportu;
10. Każdy Klient ma możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji. Przedmiotem ubezpieczenia, dostępnego za dodatkową opłatą, są koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Warunki dodatkowego ubezpieczenia dostępne są w siedzibie Organizatora.

.....
data, czytelny podpis KLIENTA