

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (dalej: OWU) określają wzajemne prawa i obowiązki Klienta i Organizatora w zakresie świadczonych przez organizatora usług turystycznych.
2. Biuro Podróży organizuje imprezy turystyczne zwane dalej „Imprezą”, zawarte w katalogu, na stronie internetowej, u agentów, bądź w innych materiałach.
3. OWU stanowi integralną część umowy o udział w Imprezie.
4. Użyte w dalszej części Warunków Uczestnictwa określenia oznaczają:
 - a) Organizator - Allegra M. Palejczyk, P. Kryszko Spółka Jawna z siedzibą w Szczecinie, przy ulicy Karola Libelta 74, 71-274 Szczecin, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000394029, wpisana do Krajowego Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzona przez Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego pod nr 34/11, zwany w dalszej części Organizatorem lub Biurem
 - b) Klient (podróżny) - osoba fizyczna lub osoba prawna, która zawarła lub zamierza zawrzeć umowę na udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro na swoją rzecz bądź też na rzecz innego podmiotu, na rzecz, którego zostało przeniesione prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.
 - c) Umowa- zawarta pomiędzy Organizatorem turystyki a Klientem o świadczenie określonych usług turystycznych.
 - d) Ustawa- ustawa z dnia 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U.2017.2361 z dnia 2017.12.18) oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy.
5. Wszelkie pojęcia, jeżeli w OWU nie zastrzeżono inaczej, są używane w znaczeniu nadanym w art. 4 Ustawy.

§ 2 OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Organizator bądź agent turystyczny, w sytuacji gdyby umowa miała być zawarta z jego udziałem, udziela Klientowi standardowych informacji za pośrednictwem standardowego formularza informacyjnego, zgodnie z art. 39 Ustawy;
2. Przed zawarciem umowy Organizator bądź agent turystyczny jeżeli umowa miałaby być zawierana za jego pośrednictwem, udziela zainteresowanej osobie następujących informacji:
 - a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
 - b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
 - c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - d) liczbę i rodzaj posiłków,
 - e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
 - f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczebności grupy,
 - g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
 - h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
 - i) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;
 - j) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony;
 - k) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
 - l) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
 - m) informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;
 - n) ogólną informację o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
 - o) nazwę handlową i adres organizatora lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
 - p) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
3. Informacje, o których mowa w § 2 pkt 2 OWU zostaną przekazane w sposób jasny, zrozumiały i widoczny i nie mogą wprowadzać Klienta w błąd. Jeżeli są udostępnione w postaci papierowej – są czytelne.
4. Organizator lub agent turystyczny, przed zawarciem umowy, informuje Klienta w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych w pkt. 2.
5. Jeżeli przed zawarciem umowy nie zostały zrealizowane obowiązki informacyjne dotyczące dodatkowych opłat lub innych kosztów, o których mowa w pkt 2 ppkt OWU, Klient nie ponosi tych opłat i kosztów.
6. W przypadku, gdy Impreza ma charakter imprezy organizowanej w grupie, to odpowiednia informacja, również co do liczebności grupy, będzie zawarta w umowie lub innych materiałach Organizatora.
7. Imprezy z uwagi na ich charakter i specyfikę nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
8. Informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych znajdują się na stronie Organizatora.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Katalog oraz inne materiały Organizatora znajdujące w stacjonarnych punktach sprzedaży, u agentów turystycznych, czy na stronie internetowej nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, a stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Dokonanie rezerwacji poprzedzone jest spełnieniem obowiązków informacyjnych w stosunku do Klienta opisanych w § 2 OWU oraz art. 39 i 40 Ustawy, jak również zapoznaniem się przez Klienta z Ogólnymi warunkami Ubezpieczenia. Materiały te stanowią integralną część umowy i są dostępne stacjonarnie w biurze Organizatora oraz na stronie internetowej.
2. W celu zawarcia umowy, Klient dokonuje rezerwacji Imprezy, w biurze Organizatora, poprzez stronę internetową YetiClub.pl, lub za pośrednictwem autoryzowanych agencji na terenie całego kraju.
3. Rezerwacja dokonana zostaje z klientem w chwili jej podpisania przez Organizatora oraz Klienta, w siedzibie organizatora, za pośrednictwem agenta turystycznego jak również po przesłaniu ustalonych z klientem warunków umowy przez organizatora na wskazany przez klienta adres poczty elektronicznej. Umowa zostaje zawarta między organizatorem a klientem w dniu dokonania przez klienta wpłaty zaliczki w wysokości i terminie określonym w umowie rezerwacyjnej. W tytule przelewu Klient zobowiązany jest wskazać imię i nazwisko klienta oraz nazwę imprezy turystycznej, co będzie równoznaczne z zawarciem umowy na warunkach opisanych szczegółowo w umowie. Wpłata zaliczki jest równoznaczna z potwierdzeniem zapoznania się przez Klienta z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa załączonymi do umowy. Niewpłacenie zaliczki w terminie stanowi rezygnację z rezerwacji i zawarcia umowy z Organizatorem.
4. W przypadku skorzystania przez Klienta z internetowego formularza zamówienia udziału w imprezie turystycznej, zawarcie umowy następuje w chwili wpłacenia zaliczki określonej w formularzu we wskazanym terminie. Po upływie terminu do dokonania wpłaty zaliczki rezerwacja zostaje anulowana. Za dzień wpłaty zaliczki uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Klienta.
5. Umowa może być zawarta jedynie przez osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, bądź osobę prawną, uczestnictwo w imprezie osoby nie

posiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych wymaga wyrażenia pisemnej zgody jej opiekunów prawnych bądź to w formie pisemnego oświadczenia, bądź poprzez wypełnienie zaoferowanego przez Organizatora formularza. Pisemna zgoda musi zostać dostarczona do Organizatora na 7 dni przed planowanym dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku niedostarczenia zgody we wskazanym terminie, Organizator ma prawo odstąpienia od umowy i zachowania 20 % procent zapłaconej przez Klienta ceny.

6. W chwili zawarcia umowy bądź niezwłocznie po jej zawarciu Organizator bądź agent turystyczny udostępni Klientowi na trwałym nośniku kopię zawartej Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w formie papierowej, jeżeli umowa została zawarta w obecności stron.
7. Umowa lub potwierdzenie zawarcia umowy zawiera pełną treść uzgodnień, w tym informacje o których mowa w art. 40 ust 1 Ustawy oraz art. 42 ust. 4 Ustawy.
8. Uregulowanie pełnej należności za udział w imprezie, powinno nastąpić w uzgodnionym w umowie terminie, nie później niż na 29 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Nie wywiązanie się przez Klienta z powyższych uzgodnień będzie równoznaczne z odstąpieniem od umowy. Szczegółowe regulacje dotyczące odstąpienia od umowy uregulowane są w § 5.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z dnia 21 listopada 2016r. w cenie wyjazdu została uwzględniona składka na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
10. Klient zawierając umowę z Organizatorem poprzez wpłatę zaliczki, lub poprzez podpisanie umowy przez Organizatora oraz Klienta, w siedzibie organizatora, lub za pośrednictwem agenta turystycznego deklaruje za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonują płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem przed zawarciem umowy uczestnictwa/ umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej otrzymałem/am Ogólne Warunki Ubezpieczenia: Bezpieczne Podróże zatwierdzone uchwałą Nr 4/Z/2018 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 31.01.2018 r. oraz Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje zatwierdzone uchwałą Nr 7/Z/2017 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dnia 14.02.2017 r. stanowiące załącznik do niniejszej umowy
11. Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
12. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia
13. Biuro Podróży na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 205424 z dnia 07.11.2015r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Pakiety ubezpieczeniowe BIURA PODRÓŻY wliczone już w każdą ofertę obejmują: KL 20 000 EUR, NNW 15 000 PLN, BP 1600 PLN.

§ 4 CENY ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny usług i świadczeń dla klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług w wysokości obowiązującej w danym roku.
2. Wszelkie wpłaty Klient uiszcza przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy, bądź też u autoryzowanego agenta. W przypadku wpłaty u autoryzowanego agenta, datą uiszczenia wpłaty jest dzień dokonania zapłaty u autoryzowanego agenta. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy umowa zawierana jest minimum 14 dni przed rozpoczęciem imprezy, Organizator może żądać potwierdzenia dokonania przelewu.
3. Klient zobowiązany jest uiszczyć wpłatę do 100% całości imprezy najpóźniej na 29 dni przed jej rozpoczęciem chyba że strony postanowią inaczej.
4. W przypadku niedotrzymania przez Klienta terminów płatności ustalonych w Umowie, Organizator jest uprawniony do odstąpienia od Umowy. W takim przypadku Klient poniesienie koszty rzeczywistych i udokumentowanych kosztów poniesionych przez Organizatora w wykonanych przygotowaniach do przeprowadzenia Imprezy.
5. Ustalona w umowie cena może ulec zmianie w przypadku, gdy Organizator udokumentuje wpływ iż następujące okoliczności miały wpływ na podwyższenie ceny:
 - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
 - c) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
6. Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 5, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
7. Informacja o wzroście ceny zostanie przekazana Klientowi nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
8. Organizator powiadamia podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
9. Obowiązkiem Klienta jest poinformowanie Organizatora na piśmie o wyrażeniu zgody bądź nie zaakceptowaniu nowych warunków umowy. W sytuacji braku odpowiedzi ze strony Klienta uważa się, że Klient wyraził zgodę na wzrost ceny i zobowiązany jest w terminie na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej do zapłaty kwoty wskazanej w piśmie Organizatora.
10. W sytuacji, gdy Klient nie wyraził zgody na podwyższenie ceny spowodowane wymienionymi wyżej okolicznościami, Organizator zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym w formie pisemnej, o czym zobligowany jest powiadomić Klienta.

§ 5 REZYGNACJA Z IMPREZY, WARUNKI REZYGNACJI, PRZENIESIENIE UPRAWNIENI

1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Za datę odstąpienia od imprezy uznaje się zarówno dzień wpływu pisemnego oświadczenia jak i dzień następujący po dniu niewykonania przez Klienta czynności określonych w umowie lub Ogólnych Warunkach Uczestnictwa.
3. Rezygnacja (odstąpienie od umowy) lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Klienta, wymaga pisemnego oświadczenia, które winno zostać przesłane Organizatorowi listem poleconym bądź złożone osobiście w siedzibie Organizatora, kopia w formie skanu oświadczenia może zostać przesłana w formie skanu na adres mailowy Organizatora wskazany w umowie, terminem złożenia oświadczenia jest dzień dotarcia oświadczenia do Organizatora.
4. Klient może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy na rzecz Organizatora, które zostały opisane w § 5 pkt 5 OWU. Na żądanie Klienta Organizator uzasadnia wysokość opłaty za odstąpienie od Umowy.
5. Organizator, w sytuacji rezygnacji z udziału w imprezie o których mowa w pkt.1 podaje informacyjnie, że w praktyce średnia wysokość poniesionych z tego tytułu kosztów o których mowa w § 5 pkt 4 OWU kształtuje się następująco:
 - a) 150 zł osoba/impreza —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło do 45 dni przed data rozpoczęcia imprezy;
 - b) 40% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 44 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - c) 40% - 70% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 29 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - d) 70% - 90% ceny imprezy —jeżeli rezygnacja nastąpiła między 13 a 7 dniem przed dniem rozpoczęcia imprezy.
- E) 100% ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła poniżej 6 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy lub niezgłoszenia się w wyznaczonym czasie na miejsce zbiórki, lub nie dotarcia na miejsce Imprezy.
6. Konsument, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa 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 podania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek kosztów z tytułu odstąpienia od umowy, chyba że negocjacje ustne lub pisemne, 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 o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.
7. W przypadku odstąpienia od uczestnictwa w imprezie, z jednoczesnym wskazaniem przez odstępującego Klienta innej osoby spełniającej warunki udziału w Imprezie, przy jednoczesnym przekazaniu tej osobie uprawnień oraz obowiązków wynikających z umowy, Organizator jest uprawniony do potrącenia opłaty manipulacyjnej uzasadnionej okolicznościami sprawy.
8. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
9. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator powiadomił klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:

- - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub

b) organizator nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

10. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt 8 i 9, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

§ 6 PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient ma prawo do świadczeń określonych w umowie i ofercie, jednakże niewykorzystanie wszystkich świadczeń z przyczyn leżących po stronie klienta nie uprawniają go do zwrotu zapłaconej należności.
2. Klient podczas wyjazdu ma prawo do korzystania z pomocy i opieki pracowników Organizatora wyjazdu.
3. Klient odpowiada za wszelkie szkody przez siebie wyrządzone i zobowiązuje się do poniesienia kosztów ich usunięcia.
4. W przypadku wyjazdów zagranicznych Klient zobowiązuje się do posiadania dokumentu uprawniającego do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej oraz wjazdu na terytorium kraju w którym odbywa się dana impreza turystyczna, o czym Organizator informuje Klienta przed zawarciem Umowy.
5. Od momentu rozpoczęcia Imprezy Klient zobowiązany jest do stosowania się do zaleceń porządkowych pracowników Organizatora, jak również do wskazań dotyczących przebiegu Imprezy turystycznej.
6. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez Klienta porządku imprezy, które mogłyby zagrażać innym Klientom, Organizator może z tego tytułu rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, Klientowi nie przysługuje w takim przypadku odszkodowanie ani zadośćuczynienie. Wszelkie koszty dalszego pobytu w miejscu trwania Imprezy, powrotu do kraju w takim przypadku ponosi Klient.
7. Podczas Imprez na których środkiem transportu jest autobus, Klientów obowiązuje limit bagażu: 1 szt. bagaż główny (o wymiarach 80cm/60cm/30cm) o wadze nie przekraczającej 20 kg oraz bagaż podręczny. Nie dotyczy to sprzętów narciarskich i snowboardowych, przy imprezach turystycznych związanych z uprawianiem sportów zimowych.
8. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy.
9. Pomoc, o której mowa w ust. 8, polega w szczególności na udzieleniu:
 - (a.i.1.a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - (a.i.1.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.
10. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, 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.

§ 7 REALIZACJA UMOWY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Organizator zobowiązuje się zrealizować Umowę z zachowaniem należytej staranności oraz ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie Imprezy, staranny dobór kadry współpracującej oraz innych usługodawców oraz prawidłowe wykonanie usług turystycznych w ramach Imprezy.
2. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
3. Podróżny zawiadamia organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności, rozumianych jako niewykonanie bądź nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą.
4. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, 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.
5. Jeżeli organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Klient nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
6. Jeżeli Organizator w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej 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 klienta do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
7. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator przyznaje klientowi odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
8. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
9. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
10. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróżnych, organizator zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 stosuje się odpowiednio.
11. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub klient je odrzuci zgodnie z § 7 pkt 8 OWU, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, lub rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
12. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu klienta do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.
13. Uprawnienie, o którym mowa w § 7 pkt 11 OWU, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
14. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
15. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w art. 48 ust. 11, 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 turystycznej.
16. Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
17. Klientowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
18. Klientowi 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 o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
19. Roszczenia, o których mowa w § 7 pkt 16 i 17 OWU, przedawniają się z upływem 3 lat.
20. 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
21. W przypadkach innych, niż określone w § 7 pkt 20 OWU, w umowie o udział w imprezie turystycznej organizator może ograniczyć odszkodowanie, jakie ma zostać

wypłacone przez organizatora, o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa i wynosi nie mniej niż trzykrotność całkowitej ceny imprezy turystycznej.

22. Obniżka ceny, o której mowa w § 7 pkt 16 OWU, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w § 7 pkt 17 OWU, 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.

23. Organizatorowi przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę ceny, o której mowa w § 7 pkt 16 OWU, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, o których mowa w § 7 pkt 17 OWU.

24. Organizator ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Klienta za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Klient lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek udziału Klienta w imprezach sportowych i innych wydarzeniach zorganizowanych w czasie Imprezy, których organizatorem nie jest Organizator.

25. Klient obowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych oraz krajach docelowych. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenia Klientów związane w w/w przepisami.

26. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice bądź opiekunowie prawni.

27. Za bagaż skradziony, zagubiony lub zniszczony z winy Klienta Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

28. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany trasy przejazdu, oraz dokonywania przesiadek do autokaru docelowego. Podczas przejazdów „antenowych”, czyli dojazdów z miejscowości nieleżących na trasie przejazdu autokaru docelowego, może wystąpić konieczność korzystania z transportu zastępczego np. mikrobusów, PKP lub samochodów osobowych. Na przystankach mogą wystąpić opóźnienia z przyczyn niezależnych od Organizatora.

29. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż 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, lub

2) organizator t nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

§ 8 PROCEDURY ROZPATRYWANIA SKARG

1. Klient ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji Imprezy (rezydenta) o wszelkich zaistniałych niezgodnościach w trakcie trwania Imprezy. W przypadku gdy niezgodność zostanie stwierdzona, Klientowi przysługuje prawo złożenia skargi. Skarga winna być złożona niezwłocznie przez Klienta, tak aby Organizator miał możliwość jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sytuację.

2. Organizator zaleca, aby skargi były składane przez Klientów w formie papierowej, na adres korespondencyjny Organizatora lub w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej Organizatora, bądź na innym trwałym nośniku.

3. Skarga winna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia Imprezy i zawierać następujące informacje:

- a) dane umożliwiające identyfikację Klienta;
- b) dane Imprezy w której uczestniczył wraz z numerem umowy;
- c) przedmiot skargi;
- d) wskazanie niezgodności;
- e) określenie żądań

4. Termin opisany w pkt 3 jest zachowany, jeżeli przed jego upływem pismo zawierające skargę zostanie nadane.

5. Uznanie skargi za bezzasadną przez Organizatora, nie uchybia ani w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego przed upływem terminu przedawnienia, który wynosi 3 lata.

6. Skarga związana z realizacją Imprezy winna być kierowana bezpośrednio do Organizatora bądź do agenta turystycznego, jeżeli umowa została zawarta za jego pośrednictwem. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę do Organizatora. W przypadku wniesienia skargi do agenta turystycznego, za dzień wniesienia skargi do Organizatora uważa się dzień wniesienia skargi do agenta turystycznego. Agent turystyczny ani przedstawiciel Organizatora (rezydent) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń ani rozpatrywania skarg.

7. Organizator udziela odpowiedzi na wniesioną skargę w terminie do 30 dni od dnia otrzymania skargi od Klienta, dla zachowania terminu wystarczające jest nadanie odpowiedzi na skargę przez jego upływem.

8. Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozwiązywania skarg i dochodzenia roszczeń (o ile nie wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa), w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator, jest Inspekcja Handlowa – Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie, ul. Wały Chrobrego 4, 70-502 Szczecin. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy Komisji Europejskiej można uzyskać pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

Klient jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą w/w platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej Organizatora (online). Klient może również uzyskać pomoc w zakresie uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a Organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta, bądź organizacji społecznej, do której działań statutowych należy ochrona konsumentów lub korzystając z informacji zamieszczonych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl)

§ 9 UBEZPIECZENIE

1. Organizator oświadcza, iż na wypadek swojej niewypłacalności :

a. posiada gwarancję ubezpieczeniową nr G /2018/2001004 wystawioną przez Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium, działającą przez oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk na kwotę 560 000 złotych (numer gwarancji i nazwa podmiotu udzielającego zabezpieczenia finansowego każdorazowo są wskazane w umowie). Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Zachodniopomorskiego.

b. dokonuje terminowego odprowadzania składek od Umów w należytej wysokości określonej w Ustawie. Kwota należna z tytułu składki obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą Ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21 dnia miesiąca następującego po danym okresie.

2. Wpłata środków z zabezpieczenia następuje w wypadkach określonych w Ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez Klienta z zabezpieczeń opisanych w § 8 pkt 1 OWU, należy kontaktować się z:

a) Marszałkiem Województwa Zachodniopomorskiego (Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego, ul. Hołdu Pruskiego 8, 70-550 Szczecin, telefon kontaktowy: +48 (91) 4419102 – gdy podróżny znajduje się na wyjeździe, w sprawach kontynuacji Imprezy bądź organizacji powrotu do kraju;

b) Ubezpieczycielem - Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium, działającą przez oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk, telefon: + 48 (58) 3248850, e-mail: poczta@erv.pl - w zakresie zwrotu części bądź całości wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę.

3. Klient podlega obowiązkowi ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW do 15 000 PLN) oraz od kosztów leczenia i ratownictwa (KL do 20 000 EURO).

4. Biuro Podróży na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 205424 z dnia 07.11.2015r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

§ 10 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest Biuro Podróży Allegra M.Palejczyk, P. Kryszko Spółka Jawna
2. Administrator prowadzi operacje danych osobowych Klienta podanych w umowie-zgłoszeniu.
3. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji umowy i będą udostępniane innym odbiorcom takim jak linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, w celu realizacji zawartej umowy.
4. Dane osobowe Klienta, będą także przetwarzane w celach marketingowych własnych usług. Klient ma zawsze prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w tym celu.
5. Podstawą przetwarzania danych osobowych Klientów jest umowa.
6. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest zawarcie umowy.
7. Klient posiada prawo do: żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych, wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego,
8. Dane osobowe Klientów nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
9. W zależności od kierunku podróży, w celu niezbędnym do realizacji umowy, dane osobowe mogą być przetwarzane przez odbiorców danych w Państwach Trzecich, które nie zapewnia odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych. Informacje czy dany kraj zapewnia skuteczną ochronę, można uzyskać bezpośrednio u Administratora.
10. Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez czas realizacji umowy a następnie przez okres, w którym osoba, której dane dotyczą, może dochodzić ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

§ 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U.2017.2361 z dnia 2017.12.18) oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do wykorzystania wizerunku Klienta- Uczestnika do celów marketingowych pod warunkiem, że dana fotografia bądź też nagranie zostało wykonane w trakcie trwania imprezy turystycznej. Klient ma prawo nie wyrażenia zgody na wyżej opisane działanie najpóźniej w dniu podpisania umowy.
3. Strony oświadczają, iż dołożą wszelkich starań, aby spory rozwiązać polubownie, a w braku porozumienia spory będzie rozstrzygał właściwy rzeczowo i miejscowo dla siedziby Organizatora sąd powszechny.

Szczecin 30 lipca 2018 r.