

# Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych

## Biura Turystyki Krajowej i Zagranicznej Travel Agency TATIANA – Tatiana Chmielewska

### I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych a wymienione w pkt I.1) – 7) mają następujące znaczenie:

- 1) **Warunki uczestnictwa** - niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Biura Turystyki Krajowej i Zagranicznej Travel Agency TATIANA – Tatiana Chmielewska;
- 2) **Organizator** - Biuro Turystyki Krajowej i Zagranicznej Travel Agency TATIANA – Tatiana Chmielewska w Tomaszowie Maz, 97-200, ul. Browarna 11/13 lok. U4, używający nazwy handlowej „ Biuro Turystyczne TATIANA”;
- 3) **Umowa** – umowa o imprezę turystyczną;
- 4) **Podróżny** - każdy, kto chce zawrzeć Umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie Umowy;
- 5) **Strony** – łącznie: Organizator i Podróżny;
- 6) **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2211);
- 7) **Ubezpieczyciel** – Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group z siedziba w Warszawie 02-342, przy ul. Aleje Jerozolimskie 162 ;

### II. OŚWIADCZENIA I INFORMACJE ORGANIZATORA

#### Oświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i PUNPUT

##### § 2

Organizator jest wpisany do rejestru Organizatorów Turystyki i PUNPUT Marszałka Województwa Łódzkiego pod nr rej. 017.

Link: <https://ewidencja.ufg.pl/ewidencja/obywatel/wyszukiwanie/71425>

#### Oświadczenie o posiadaniu gwarancji ubezpieczeniowej

##### § 3

Organizator posiada wymaganą przepisami Ustawy gwarancję ubezpieczeniową nr COR572240 z dnia 05.11.2024 wystawioną przez Ubezpieczyciela ważną do dnia 18.12.2025 przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę w razie niewypłacalności Organizatora.

#### Dane kontaktowe Ubezpieczyciela

##### § 4

Dane kontaktowe Ubezpieczyciela:

Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group z siedziba w Warszawie 02-342, przy ul. Aleje Jerozolimskie 162 , [www.compensa.pl](http://www.compensa.pl) ,  
Tel 22 501 60 00

#### Oświadczenia i informacje Organizatora w sprawie składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny

##### § 5

Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny należnych od Umów – zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 Ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych Ustawą (informacja o wysokości pobranej składki jest każdorazowo podawana w Umowie).

Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą Ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21. dnia miesiąca następującego po danym okresie.

#### Informacje na temat wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej

##### § 6

Wypłata środków z gwarancji następuje na zasadach określonych w Ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez Podróżnego z gwarancji (w razie niewypłacalności organizatora) należy kontaktować się z:

- 1) Marszałkiem Województwa Łódzkiego (Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego w Łodzi 90-051, al. Marsz. Józefa Piłsudskiego 8, telefon kontaktowy: (+48 42 630 30 00, adres poczty elektronicznej: [info@lodzkie.pl](mailto:info@lodzkie.pl) – gdy podróżny znajduje się na wyjeździe, w sprawach kontynuacji imprezy i organizacji powrotu do kraju;
- 2) Ubezpieczycielem – w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę.

### III. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

#### Obligatoryjne informacje udzielane Podróżnemu przed zawarciem Umowy

##### § 7

1. Przed zawarciem Umowy Organizator udziela Podróżnemu:
  - a) standardowych informacji za pośrednictwem właściwego standardowego formularza informacyjnego, stanowiącego załącznik do Ustawy,
  - b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.

2. Informacje o imprezie zawarte są w Warunkach uczestnictwa, w Umowie – zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych Podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy.
3. W treści Umowy uwzględnia się, z zachowaniem przepisu art. 40 ust. 3 Ustawy, informacje o imprezie aktualne w dniu zawierania Umowy.
4. Podróżny potwierdza, iż przed zawarciem Umowy udzielone mu zostały informacje za pośrednictwem standardowego formularza informacyjnego oraz wymagane Ustawą informacje o imprezie.
5. W przypadku zawierania Umowy w jednoczesnej fizycznej obecności Stron udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem standardowego formularza oraz informacji o imprezie a także potwierdzenie jej zawarcia następuje na trwałym nośniku.
6. W przypadku zawierania Umowy przez telefon Podróżnemu udziela się informacji o imprezie oraz informacji za pośrednictwem standardowego formularza, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Organizatora.

#### **IV. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

##### **Strony Umowy i zawarcie Umowy**

###### **§ 8**

1. Stronami umowy są, z zastrzeżeniem ust. 2, Organizator i Podróżny, który zawarł umowę z Organizatorem.
2. W przypadku zawierania przez Podróżnego Umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu.
3. Jeżeli Podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu Umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
4. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie (paszport lub dowód osobisty, karta kwalifikacyjna uczestnika obozu/kolonii, legitymacja szkolna/studencka) oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi.
5. Organizator wypełnia ustawowy obowiązek przekazania informacji o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej zamieszczając je w opisie Imprezy.

##### **Uczestnicy imprezy**

###### **§ 9**

Uczestnikami imprezy są wyłącznie osoby wymienione wprost w umowie-zgłoszeniu.

##### **Umowa-zgłoszenie**

###### **§ 10**

1. Podróżny określa w umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę uczestników imprezy oraz wskazane w umowie-zgłoszenie dane osobowe uczestników imprezy a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaje i zakres usług objętych programem imprezy i składa oświadczenia związane z imprezą przewidziane w formularzu umowy-zgłoszenia.
2. Integralną część Umowy stanowią:
  - a) warunki uczestnictwa,
  - b) umowa-zgłoszenie,
  - c) program imprezy określonej w umowie-zgłoszenie,
  - d) deklaracja Podróżnego, w której składa oświadczenia związane z imprezą,
  - e) informacja o zasadach ochrony danych osobowych,
  - f) właściwy dla imprezy standardowy formularz informacyjny,
  - g) ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW,
  - h) standardy ochrony małoletnich uczestników imprezy.

##### **Cena imprezy. Przedpłata. Warunki płatności.**

###### **§ 11**

1. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w Umowie.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, przy zawieraniu umowy Podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości nie wyższej niż 30 % ceny imprezy brutto. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie-zgłoszeniu.
3. Pozostałą część ceny imprezy Podróżny jest zobowiązany wpłacić najwcześniej na 21 (dwadzieścia jeden) dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
4. W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 30 lub mniej dni od dnia zawarcia Umowy Podróżny może być zobowiązany zgodnie z Umową do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania Umowy.
5. W razie nie dokonania zapłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w Umowie rozwiązuje się ona w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
6. Postanowienie ust. 5 w części dotyczącej rozwiązania Umowy stosuje się również w przypadku nie dokonania wymaganej wpłaty w terminie ustalonym na podstawie ust. 5.

##### **Sposób zapłaty za imprezę**

###### **§ 12**

Zapłata za imprezę następuje:

- 1) przelewem na rachunek bankowy Organizatora, lub
- 2) gotówką w kasie Organizatora.

#### **Data wpływu środków i koszty przelewu**

##### **§ 13**

W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.

#### **Bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę**

##### **§ 14**

Jeżeli Podróżnym jest osoba w wieku poniżej 18 lat, której w czasie imprezy obejmującej zakwaterowanie nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba, to kontakt z osobą małoletnią lub z osobą odpowiedzialną za małoletniego jest możliwy w sposób określony w Umowie.

#### **Obowiązek doręczenia przed rozpoczęciem imprezy pokwitowań, voucherów i biletów oraz przekazania informacji**

##### **§ 15**

1. Przed rozpoczęciem imprezy Organizator doręcza Podróżnemu niezbędne dokumenty podróży, pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
2. Podróżny potwierdza otrzymanie materiałów, dokumentów i informacji wymienionych w ust. 1.

### **V. UBEZPIECZENIE I GWARANCJA**

#### **Ubezpieczenie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW)**

##### **§ 16**

- a) Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW). Organizator zawiera na rzecz Podróżnego umowę ubezpieczenia KL/NNW. Górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela określa umowa - zgłoszenie.
- b) Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez Ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody, są doręczane Podróżnemu przy zawieraniu Umowy.
- c) Umowa nie może być zawarta z Podróżnym, który nie złożył oświadczenia:
  - a) że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz
  - b) że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela, a także
  - c) iż wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.
- d) Jeżeli Podróżny zawiera Umowę na rzecz osoby / osób trzecich to składa oświadczenie przewidziane w ust. 3 w imieniu tej osoby/tych osób.

##### **§ 17**

Każdy z uczestników

- a. imprezy zagranicznej jest ubezpieczony
  - od kosztów leczenia do kwoty 20 000,00 euro,
  - od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 1 250,00 euro,
  - bagaż podróżny do kwoty 200,00 euro ,
  - sprzęt sportowy do kwoty 500,00 euro,
  - kosztów ratownictwa i poszukiwań do kwoty 10 000,00 euro
- b. imprez zagranicznych związanych z uprawianiem sportów np. narciarstwo jest ubezpieczony
  - od kosztów leczenia do kwoty 40 000,00 euro
  - od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 2 500,00 euro
  - bagaż podróżny do kwoty 250,00 euro
  - odpowiedzialność cywilna do kwoty 25 000,00 euro
  - sprzęt sportowy do kwoty 500,00 euro
  - kosztów ratownictwa i poszukiwań do kwoty 10 000,00 euro
- c. natomiast w przypadku imprez krajowych fakultatywnie
  - od następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 12 000,00 zł
  - kosztów leczenia w następstwie nieszczęśliwych wypadków na terenie RP do kwoty 1 000,00 zł
  - odpowiedzialność cywilna do kwoty 25 000,00 zł

#### **Informacja o ubezpieczeniach dobrowolnych związanych z imprezą**

##### **§ 18**

Podróżny może ubezpieczyć się od związanych z imprezą:

- 1) kosztów rezygnacji z imprezy w wyniku odstąpienia od umowy lub wcześniejszego powrotu z imprezy,
- 2) w przypadku imprez zagranicznych - kosztów leczenia chorób przewlekłych,

## VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### § 19

KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH UCZESTNIKÓW IMPREZ ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO TURYSTYCZNE TATIANA – TATIANA CHMIELEWSKA

1. Administratorem danych osobowych jest Biuro Turystyczne TATIANA – Tatiana Chmielewska, z siedzibą ul. Browarna 11/13 lok. U4, 97-200 Tomaszów Maz (Tel. 44 7250457, e-mail: tatiana@tatianabt.pl) zwany dalej Administratorem.
2. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych: Paweł Wilczak Tel 601894266, e-mail: tatiana@tatianabt.pl)
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji umowy – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
4. Pani/Pana dane osobowe będą mogły być przekazywane wyłącznie podmiotom upoważnionym z mocy prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do momentu ustania celu przetwarzania lub przez okres wynikający z kategorii archiwalnej dokumentów, w których ujęte są dane, określonej w przepisach wykonawczych do ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo do żądania od Administratora:
  - dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
  - wnoszenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania,
  - przenoszenia danych,
  - cofnięcia zgody na przetwarzanie danych, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
  - wniesienia skargi na przetwarzanie danych osobowych do organu nadzorczego.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez Administratora jest brak możliwości zawarcia i wykonania umowy.

Treść klauzuli informacyjnej wynika z realizacji obowiązku informacyjnego zawartego w art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

## VII. Standardy ochrony małoletnich uczestników imprezy.

### § 20

#### OŚWIADCZENIE DLA ZLECENIODAWCÓW

- wypełnienie postanowień ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.

Biuro Turystyczne TATIANA – Tatiana Chmielewska z siedzibą 97-200 Tomaszów Maz., ul. Browarna 11/13 lok.U4 (REGON: 590019100, NIP: 7730005485), zwane dalej Organizatorem

oświadcza, że znana mu jest treść ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (t.j. Dz.U. 2023 r., poz. 1304 z późn. zm.), zwana dalej „ustawą” oraz obowiązki z niej wynikające, jak również sankcje związane z ich niedopełnieniem.

1. Strony umowy ustalają, że przed nawiązaniem stosunku pracy lub przed dopuszczeniem innej osoby do działalności związanej z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich lub z opieką nad nimi na Organizatorze oraz na osobie, z którą ma być nawiązany stosunek pracy lub która ma być dopuszczona do takiej działalności ciążą obowiązki określone w art. 21 ust. 2-8 oraz ust. 9 ustawy.
2. Organizator zweryfikuje osoby biorące udział przy wykonywaniu czynności określonych w ust. 2 pod kątem ich figurowania w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym, zwany dalej „Rejestrem”, z dostępem ograniczonym lub w Rejestrze osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej 15 lat wydała postanowienie o wpisie w Rejestrze.
3. Strony umowy ustalają, że Organizator zobowiązuje się, iż przy wykonywaniu umowy, w zakresie opisanym w ust. 2 niniejszego paragrafu nie będą brały udziału osoby, które:
  - a. widnieją w Rejestrze lub;
  - b. w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej 15 lat wydała postanowienie o wpisie w Rejestrze lub;
  - c. nie zostały poddane weryfikacji pod kątem figurowania w Rejestrze lub pod kątem wydania wobec nich postanowienia o wpisie w Rejestrze przez Państwową Komisję do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej 15 lat lub;
  - d. co do których Organizator powziął informację, że w stosunku do nich prowadzone są postępowania karne, o których mowa w art. 2 ustawy,
  - e. nie dopełniły obowiązków, o których mowa w art. 21 ust. 3-8 ustawy.”.

## VIII. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

## **Przeniesienie umowy na inną osobę**

### **§ 21**

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, o których mowa w ust. 2, wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia Umowy.
4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## **Zmiana ceny i innych niż cena warunków Umowy**

### **§ 22**

1. Cena i inne niż cena warunki umowy mogą być zmienione przed rozpoczęciem imprezy w przypadkach i na zasadach określonych w ust. 2 – 14.
2. Organizator ma prawo do podwyższenia ceny a Podróżny do obniżenia ceny.
3. Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
  - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
  - b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
  - c) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.
4. Umowa określa walutę mającą znaczenie dla danej imprezy.
5. Cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
6. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie:
  - a) podwyższenia ceny w granicach do 8% całkowitej ceny imprezy, z zastrzeżeniem ust. 3;
  - b) zmiany innych niż cena warunków Umowy – gdy zmiana jest nieznaczna i jednocześnie Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
7. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 3, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy.
8. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
9. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
  - a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, to jest elementy Umowy określone w art. 40 ust. 1 pkt 1 ustawy, lub
  - b) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy, lub
  - c) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy. – niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku.  
Organizator może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
10. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 9, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
  - a) zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
  - b) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji przewidzianej w ust. 11;
  - c) odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w lit. b);
  - d) zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest przez Organizatora oferowana.
11. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora (ust. 10 lit. b) informuje organizatora, że:
  - a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy o udział w imprezie turystycznej albo
  - b) odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - c) odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę.
12. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w ust. 10, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
13. W przypadku gdy Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 10 lit. c) albo ust. 10 lit. b), organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy. Przepisy art. 50 ust. 2–8 Ustawy stosuje się odpowiednio.
14. Organizator powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

## **Prawo podróżnego do odstąpienia od Umowy**

### **§ 23**

1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.
2. Za datę odstąpienia od Umowy uważa się datę doręczenia Organizatorowi oświadczenia o odstąpieniu.

### **Oплата za odstąpienie od Umowy**

#### **§ 24**

1. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Ustawie, w razie odstąpienia przez Podróżnego od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy stanowiącej równowartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów przez Organizatora.
2. Organizator podaje informacyjnie, że historycznie średnie koszty potrąceń względem całkowitej wartości zawartej umowy kształtowały się następująco:
  - przy rezygnacji powyżej 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy – 30 % ceny imprezy od osoby, ale nie więcej niż rzeczywiste koszty.
  - przy rezygnacji między 14 a 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 40 % ceny imprezy od osoby, ale nie więcej niż rzeczywiste koszty.
  - przy rezygnacji między 7 a 3 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy – 60% ceny imprezy od osoby, ale nie więcej niż rzeczywiste koszty.
  - przy rezygnacji na 3 dni przed datą rozpoczęcia lub później – 90% ceny imprezy od osoby ale nie więcej niż rzeczywiste koszty.Organizator może dokonać potrącenia kosztów, o których mowa wyżej bezwzględnie na termin zawarcia umowy.
3. Organizator nie pobierze opłaty za odstąpienie od Umowy dokona potrącenia kosztów, o których mowa w ust. 1, jeśli w miejsce uczestnika Podróżny przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym Organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z uczestnictwem takiej osoby w imprezie, nie później jednak niż 2 (dwa) dni przed datą rozpoczęcia imprezy i z osobą tą zawarta zostanie Umowa.

### **Prawo podróżnego do odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem imprezy z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności**

#### **§ 25**

Podróżny może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem imprezy 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 lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

### **Prawo organizatora do rozwiązania umowy przed rozpoczęciem imprezy z powodu niewystarczającej frekwencji**

#### **§ 26**

Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie jest mniejsza niż 40 a Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy nie później niż na:

- 1) 21 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- 2) 14 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2–6 dni,
- 3) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

### **Prawo Organizatora do rozwiązanie Umowy przed rozpoczęciem imprezy z powodu niemożliwości świadczenia wskutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności**

#### **§ 27**

Organizator może rozwiązać Umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

### **Zwrot opłat i wpłat**

#### **§ 28**

Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 i 5 ustawy, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.

### **Odstąpienie od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa**

#### **§ 29**

1. Podróżny- konsument, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Organizatora w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

2. Podróżny- konsument, o którym mowa w ust. 1, otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia Umowy w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

## **IX. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ**

### **Wymóg należytej staranności**

#### **§ 30**

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

### **Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży**

#### **§ 31**

1. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży wydanych mu przez organizatora.
2. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży na inne niż określone zgodnie z ust. 1, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu – wymaga zgody organizatora.

### **Zawiadomienie o nieposiadaniu polskiego dokumentu tożsamości**

#### **§ 32**

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

### **Dokumenty podróży**

#### **§ 33**

W trakcie trwania imprezy Podróżny powinien posiadać obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic krajów objętych programem imprezy, a także dokumenty upoważniające do zniżek za ewentualne przejazdy środkami transportu publicznego, wskazanymi w programie imprezy.

### **Wymogi związane z podróżą lotniczą**

#### **§ 34**

W przypadku imprezy z wykorzystaniem transportu lotniczego rozpoczęcie podróży w punkcie przesiadkowym lub niewykorzystanie któregośkolwiek odcinka podróży wymaga zgody Organizatora i możliwe jest tylko wtedy, gdy odpowiednia taryfa lotnicza na to zezwala.

### **Wymogi związane ze sprawnym przeprowadzeniem imprezy**

#### **§ 35**

W trakcie trwania imprezy Podróżny obowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora, w tym w tym do poleceń osób należących do kadry opiekuńczo-wychowawczej, dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.

### **Wymóg przestrzegania przepisów prawa**

#### **§ 36**

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

### **Postępowanie w razie niezgodności imprezy z Umową**

#### **§ 37**

W razie stwierdzenia niezgodności z Umową którejkolwiek z usług turystycznych lub w razie stwierdzenia niezgodności z Umową usług stanowiących istotną część tej imprezy mają zastosowanie przepisy art. 48 ustawy.

### **Korzystanie z pomocy i opieki przedstawiciela Organizatora**

#### **§ 38**

W czasie trwania imprezy, podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela Organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji Umowy.

### **Obowiązek udzielenia Podróżnemu pomocy**

#### **§ 39**

1. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
2. Pomoc, o której mowa w ust. 1, polega w szczególności na udzieleniu:
  - a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
  - b) Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.
3. 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.

## **X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

### **Zasada ogólna**

#### **§ 40**

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

### **Obniżka ceny oraz odszkodowanie i zadośćuczynienie za poniesione szkody**

#### **§ 41**

1. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.
2. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
3. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
  - a) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
  - b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
  - c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

### **Ograniczenia wysokości odszkodowania lub zadośćuczynienia**

#### **§ 42**

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.

### **Ograniczenie wysokości odszkodowania**

#### **§ 43**

1. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora, do 3-krotności ceny imprezy turystycznej względem każdego podróżnego.
2. Ograniczenia odszkodowania przewidzianego w ust. 1 nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

## **XI. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG PODRÓŻNYCH**

### **Obowiązek zawiadomienia o niezgodności**

#### **§ 44**

1. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i imprezy, w której uczestniczył (w tym m.in. numer Umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopię zawartej Umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem.
2. W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator jest uprawniony do uznania jej za bezskuteczną, co nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.

### **Kierowanie skarg i postępowanie ze skargami**

#### **§ 45**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 – skarga może być kierowana przez Podróżnego bezpośrednio do Organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę Organizatorowi. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do organizatora. Agent turystyczny oraz przedstawiciel Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających ze skargi wniesionej przez Podróżnego.
2. Skargi stanowiące reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.



## **Odpowiedź na skargę**

### **§ 46**

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

## **Stosowanie do informacji i żądań postanowień dotyczących skarg**

### **§ 47**

Do informacji i żądań Podróżnego, o których mowa w art. 51 ust. 1 Ustawy stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące procedury rozpatrywania skarg.

## **Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich**

### **§ 48**

Wykonując obowiązki nałożone przez bezzwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi, 90-730, ul. Gdańska 38, e-mail: [sekretariat@wiih.lodz.pl](mailto:sekretariat@wiih.lodz.pl) strona [www.wiih.lodz.pl](http://www.wiih.lodz.pl). Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

## **XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 49**

1. W sprawach nie uregulowanych w Warunkach Uczestnictwa mają zastosowanie w szczególności przepisy Ustawy, Kodeksu cywilnego, wskazane Ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759, z 2024 r. poz. 1222).
2. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy na stronie internetowej pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).
3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 1 lutego 2025 r.