

Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Tu i Tam

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych jest podmiot wskazany w Umowie - Zgłoszeniu jako organizator Imprezy, dalej „Organizator”.
2. **Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa**, stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej.
3. Prawa i obowiązki Uczestników imprezy turystycznej oraz Organizatora określają przepisy **niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa** ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, tekst jednolity), ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361, tekst jednolity).
4. Organizator informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest podmiot wskazany w Umowie - Zgłoszeniu jako organizator Imprezy, a podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zawartej Umowy. Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione w celu realizacji zawartej z Organizatorem imprezy innym podmiotom, w tym przewoźnikom autokarowym, lotniczym, promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, obsłudze imprezy (pilotom, kierowcom), agentom współpracującym z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahentom zagranicznym. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne i mają oni prawo dostępu do treści swoich danych osobowych a także prawo do ich poprawiania. Osoba, której dane dotyczą posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO. Podane przez Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania. Z pełną informacją dotyczącą zasad przetwarzania danych osobowych znajduje się w [Polityce prywatności](#).

II. ZAWARCIE UMOWY ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym, a Organizatorem następuje w momencie:
 - a) podpisania Umowy przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Organizatora lub agenta turystycznego, lub
 - b) dokonania przez Klienta rezerwacji na stronie www.tuitam.com.pl.
- Zamawiający dokonując całościowej lub częściowej wpłaty za wycieczkę zawiera umowę o udział w imprezie turystycznej. 2. Po dokonaniu rezerwacji lub podpisaniu Umowy Klient zobowiązany jest w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia dokonać pierwszej wpłaty - w wysokości 25% ceny imprezy turystycznej. Pozostałą kwotę (75%) ceny imprezy, Klient zobowiązany jest wpłacić pomiędzy 10 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy.
3. W przypadku rezerwacji na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, Klient zobowiązany jest dokonać wpłaty 100% ceny imprezy w ciągu 1 dnia kalendarzowego.
4. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych powyżej może powodować anulowanie Umowy.
5. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
6. Podpisując Umowę Klient deklaruje, że jego stan zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem Umowy.
7. Przed zawarciem Umowy - Zgłoszenia Organizator udziela Klientowi **standardowych informacji za pośrednictwem informacji**, o których stanowi art. 40 ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

8. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępni Klientowi na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

III. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Organizator obowiązany jest do powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie istotnych warunków Umowy (termin, program imprezy oraz cena) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Nie dotyczy to zmian programu, których wprowadzenie okazało się konieczne w trakcie imprezy (np. z powodu siły wyższej).
2. Uczestnik powinien, w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania powiadomienia zmianie istotnych warunków Umowy, złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki Umowy, a w przypadku podwyżki dokonać dopłaty różnicy ceny, bądź też złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej, co powoduje zwrot wniesionej wpłaty bez potrąceń.
3. W przypadku, gdy Uczestnik nie przyjmuje przedstawionej mu oferty zastępczej, w ciągu trzech dni roboczych od jej otrzymania przesyła Organizatorowi pisemną rezygnację z tej oferty. W przypadku rezygnacji z oferty zastępczej lub nieotrzymania decyzji Uczestnika w ww. terminie, Uczestnik otrzyma zwrot kwoty zapłaconej za uczestnictwo w imprezie turystycznej, która nie doszła do skutku z powodów leżących po stronie Organizatora w terminie do 14 dni.
4. Punkty 1-3 nie dotyczą przypadku zmiany ceny wynikającej z pkt. 5.
5. Cena imprezy turystycznej może być uaktualniona, gdy wpływ na zmianę ceny będzie miało wystąpienie przynajmniej jednej z następujących okoliczności:

- a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa,
- 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) zmiana kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.

W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Organizator powiadamia Uczestnika o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

6. Organizator zastrzega sobie prawo jednostronnej zmiany Umowy, gdy zmiana ta jest nieznaczna, o czym poinformuje Uczestnika.
7. Organizator informuje, iż ilość biletów wstępów na popularne atrakcje (np. Koloseum, Luwr, Muzea Watykańskie) może być ograniczona. W przypadku braku możliwości rezerwacji biletów na niektóre z atrakcji Organizator powiadomi o tym Klienta, jednocześnie oferując Klientowi zastępczą atrakcję turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
8. Organizator zastrzega, że o ile nie jest zaznaczone wyraźnie odmiennie w ofercie, Organizator, z uwagi na zakup pakietu biletów na poszczególne atrakcje z dużym wyprzedzeniem, nie ma możliwości uzyskania zniżki na bilety dla osób niepełnosprawnych i nieletnich.

IV. REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ LUB ZMIANA TERMINU

1. Z tytułu rezygnacji z Imprezy klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów. Organizator informacyjnie podaje, że w przypadku imprez autokarowych ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń kształtują się następująco:

- do 50 dni przed dniem wyjazdu - do 10 % ceny imprezy,
- od 49 do 31 dni przed dniem wyjazdu - do 30 % ceny imprezy,
- od 30 do 14 dni przed dniem wyjazdu - do 60 % ceny imprezy,
- od 13 dni przed dniem wyjazdu lub później - do 90 % ceny imprezy.

Klient może według swojego wyboru odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie lub uczestniczyć w zaproponowanej przez organizatora imprezie zastępczej - 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 podróży do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

2. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w wykupionej imprezie, wskaże inną osobę mogącą wziąć udział w jego miejsce, w terminie nie późniejszym niż w 3 (trzecim) dniu przed dniem rozpoczęcia imprezy, przeniesie na nią swoje uprawnienia jako uczestnika imprezy (zawiadamiając jednocześnie o tej okoliczności Organizatora na trwałym nośniku), a osoba ta przyjmie na siebie obowiązki wynikające z umowy uczestnictwa w imprezie, Organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody - np. zakupione bilety lotnicze) nie pobiera opłaty za dokonanie zmiany.

3. Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji jest produktem zewnętrznym. W tym przypadku Organizator nie jest stroną między Uczestnikiem, a Ubezpieczającym.

4. Na zasadach wskazanych w pkt.1 klient Uczestnik ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawiał się punktualnie w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym przez Organizatora lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak ważnych dokumentów tożsamości, np. dowodu osobistego, paszportu, wizy lub innego dokumentu upoważniającego do wjazdu na terytorium kraju, do którego odbywa się impreza turystyczna. Aktualne informacje dotyczące przepisów wjazdowych do poszczególnych krajów Uczestnik zobowiązany jest sprawdzić na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych:

<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>.

5. Klient, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej 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 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.

6. Opłata za odstąpienie od Umowy w trakcie Imprezy turystycznej (przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od Umowy po dacie rozpoczęcia imprezy) lub za niestawienie się w miejscu zbiórki wynosi 100% ceny Imprezy. Opłata za odstąpienie podlega potrąceniu z wpłatą dokonaną przez Klienta. W przypadku, gdy wpłacona zaliczka nie pokrywa w całości opłaty za odstąpienie, Klient zobowiązany jest do dokonania dopłaty.

7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem tych urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Organizator zwraca jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów.

8. Wycieczka jednodniowa (trwająca krócej niż 24 godziny) w rozumieniu ustawy nie jest imprezą turystyczną. Organizator będzie stosował Ogólne Warunki Uczestnictwa również do wycieczek jednodniowych z wyłączeniem punktu

IV.1. W razie rezygnacji z wycieczki jednodniowej Organizator stosuje następującą zasadę:

- w przypadku rezygnacji z wyjazdu na więcej niż 7 dni wpłacona kwota zostanie przeznaczona na voucher, który jest ważny 1 rok od daty wydania;
- jeżeli do wyjazdu pozostało mniej niż 7 dni - wpłacone środki nie zostaną zwrócone;
- istnieje możliwość bezpłatnej zmiany uczestnika.

V. ODWOŁANIE IMPREZY

1. 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:

a) z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy - 30 osób, a Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie i następnie innym dostępnym sposobem, tj. na piśmie (do rąk własnych lub za pośrednictwem poczty), e-mailem, nie później niż:

- 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.

2. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej itp.). W przypadku odwołania przez Organizatora imprezy turystycznej z ww. przyczyny Uczestnik ma prawo - według swojego wyboru - uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonej ceny (bez jakichkolwiek potrąceń).

VI. OBOWIĄZKI BIURA I UBEZPIECZENIE

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.

2. Organizator na podstawie zawartej z towarzystwem ubezpieczeń Signal Iduna Polska TU S.A. umowy generalnej zawiera na rzecz Klientów uczestniczących w organizowanych imprezach ubezpieczenia.

3. Na mocy zawartej pomiędzy SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. i Organizatorem umowy generalnej każdy uczestnik imprezy turystycznej Organizatora zgłoszony do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże (w przypadku podróży zagranicznych) lub ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Klienci ubezpieczeni są w pakiecie: KL 30 000 EUR, NNW 15 000 PLN, BP 1000 PLN (w przypadku podróży zagranicznych), NNW 10 000 PLN (w przypadku podróży krajowych).

4. Klient zobowiązany jest poinformować Organizatora w przypadku występowania chorób przewlekłych. Ubezpieczenie obejmujące choroby przewlekłe zostanie zapewnione przez Organizatora bez dodatkowych opłat.

5. Organizator jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia Klientowi jednego egzemplarza umowy o udział w imprezie turystycznej.

6. Uczestnicy wyjazdów objazdowych oraz weekendowych objęci są opieką pilota, który odpowiedzialny jest za prawidłowy przebieg imprezy, realizację programu, zapewnienie opłaconych świadczeń, organizację zwiedzania (w przypadku imprez z programem zwiedzania) oraz pomoc w sytuacjach losowych.

7. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Nadmieniona pomoc polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, 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.

8. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie będzie przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

VII. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Z uwagi na zmienną sytuację w zakresie wymogów sanitarnych, Klient po zawarciu Umowy powinien monitorować aktualne wymogi dotyczące wjazdu do kraju docelowego i krajów przejazdu, co możliwe jest m.in. pod adresem: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>.
2. Uczestnicy, którzy nie posiadają obywatelstwa polskiego zobowiązani są do weryfikacji czy posiadane przez nich dokumenty uprawniają do wjazdu do kraju docelowego i krajów przejazdu.
3. Uczestnik ma obowiązek informować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej, niezwłocznie, w momencie ich ujawnienia.
4. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania na miejscu zbiórki i przez cały czas trwania Imprezy dokumentów podróжных (dowód osobisty, paszport), wiz turystycznych uprawniających go do przekraczania granic krajów objętych programem Imprezy, dokumentów potwierdzających spełnienie warunków sanitarnych koniecznych do wjazdu do krajów ujętych w ofercie (np. potwierdzenie przyjęcia szczepienia - kod QR, negatywny wynik testu antygenowego lub PCR itp.) oraz do przestrzegania przepisów celnych, sanitarnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Obowiązek posiadania ww. dokumentów dotyczy także dzieci i niemowląt.
5. Klient zobowiązany jest podczas przejazdów autokarowych do przestrzegania zakazu palenia wyrobów tytoniowych w tym e-papierosów, nadużywania alkoholu oraz wszelkich środków pobudzających.
6. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych, sanitarnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) - pod rygorem poniesienia ich przez Organizatora, który następnie będzie dochodził ich zwrotu od Uczestnika.
7. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone przez niego na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Organizator zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami powstałymi z jego winy, w szczególności w przypadku braku wymaganych dokumentów lub naruszenia przepisów celnych przy przekraczaniu granicy lub innego istotnego naruszenia obowiązków spoczywających na Kliencie, jeżeli dojdzie do zakłócenia przebiegu trwania Imprezy turystycznej, a po stronie Organizatora powstaną dodatkowe koszty związane z tymi naruszeniami. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiada ich prawni opiekunowie.
8. W przypadku, gdy Uczestnik nie stawia się punktualnie na miejsce zbiórki wyznaczone przez Organizatora lub pilota/kierowcę w trakcie trwania Imprezy turystycznej, pilot/kierowca ma prawo wznowić realizację Imprezy turystycznej (w celu należytej realizacji programu dla pozostałych Uczestników Imprezy) bez konieczności oczekiwania na Uczestnika, a Organizator ani pilot/kierowca nie ponoszą jakiegokolwiek odpowiedzialności za koszty lub straty poniesione przez Uczestnika z tytułu ponownego dołączenia do grupy. Powyższa sytuacja traktowana jest jako rezygnacja przez Klienta z dalszego uczestnictwa w Imprezie turystycznej. Organizator może żądać od Uczestnika zwrotu kosztów rzeczywistych poniesionych przez Organizatora wynikających z przerwania uczestnictwa Klienta w Imprezie turystycznej oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.
9. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z Klientem w trybie natychmiastowym i wydalenia Uczestnika z Imprezy turystycznej, w przypadku gdy ten w trakcie trwania jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu Imprezy turystycznej. Przed zastosowaniem powyższej procedury Organizator zobowiązany jest do wezwania Policji bądź do uzyskania oświadczenia pilota (rezydenta) oraz co najmniej 2 pozostałych uczestników Imprezy. Klientowi, z którym rozwiązano Umowę w trybie natychmiastowym, przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanych świadczeń po potrąceniu z niej kosztów rzeczywistych wynikających z przerwania uczestnictwa w Imprezie oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.
10. Uczestnik ma obowiązek uiścić opłaty programowe zgodnie podane w ofercie. Opłaty programowe (np. bilety wstępu, bilety na rejs, opłaty za przewodnika) ustalane są indywidualnie dla każdej oferty i nie podlegają rozliczeniu.

11. Uczestnik, wyrażam zgodę na rejestrowanie wizerunku podczas imprezy turystycznej przez Biuro Podróży Tu i Tam, a także na wykorzystanie wizerunku poprzez umieszczenie zdjęć lub filmu na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych w celu przekazywania relacji z odbywającej się imprezy, jak również w celach promocyjnych.

VIII. REKLAMACJE

1. Uczestnik ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w Umowie o udział w imprezie turystycznej.

2. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.

3. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w Programie Ramowym Imprezy, Uczestnik może zażądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny imprezy.

4. Jeżeli w trakcie imprezy Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora, a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.

5. Uczestnik ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Organizatora. Uczestnik może złożyć reklamację pisemną w terminie 30 dni od zakończenia imprezy w miejscu zawarcia Umowy lub bezpośrednio u Organizatora:

- a) w formie pisemnej za pomocą listu poleconego na adres Organizatora lub w korespondencji mailowej,
- b) osobiście w siedzibie Organizatora.

6. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu postępowań pozasądowych dotyczących usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

7. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) Uczestnik, będący konsumentem i mieszkający w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8. Uczestnik będący konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

9. Reklamacje rozpatrywane są przez Organizatora bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

IX. OCHRONA PRZED NIEWYPŁACALNOŚCIĄ

Organizator posiada w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, tel. 22 50561 00 gwarancję ubezpieczeniową. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem, czyli Marszałkiem Województwa Świętokrzyskiego.

Aktualną wysokość zabezpieczeń finansowych Uczestnik może sprawdzić w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod adresem: <https://ewidencja.ufg.pl/ewidencja/obywatel/wyszukiwanie>.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

2. Stosownie do ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823) informujemy, że za obopólną zgodą, wszelkie spory w związku z wykonaniem umowy mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowych metod rozwiązywania sporów.

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Organizator będzie ponosił pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Organizator posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby Organizator stał się niewypłacalny.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład, jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku, gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Organizator wykupił w Signal Iduna Polska TU S.A. zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem - Marszałkiem Województwa Świętokrzyskiego (al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce, kancelaria@sejmik.kielce.pl, 41 342 15 30) jeżeli z powodu niewypłacalności Organizatora dojdzie do odmowy świadczenia usług.