

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## Umowa o udział w imprezie turystycznej

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania i funkcjonowania serwisu internetowego prowadzonego pod adresem internetowym: <https://www.tanzaniaadvisor.com>.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu wraz z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa powszechnego określają prawa i obowiązki Użytkowników Serwisu.

### § 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie nazwy i zwroty posiadają następujące znaczenie:

- **Klient** - osoba fizyczna dokonująca za pośrednictwem Serwisu czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową.
- **Konto Klienta** - indywidualne dla każdego Klienta konto w Serwisie, zawierające dane Klienta oraz informacje dotyczące świadczonych na jego rzecz usług.
- **Usługa** - świadczenie Usługodawcy na rzecz Klienta.
- **Usługodawca** - Piotr Gabor, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „PO MOJEMU PIOTR GABOR”, NIP 6831942334, REGON 122983838, aktualne miejsce wykonywania działalności gospodarczej: ul. Jana Brożka, nr 26, lok. 75, 30-405 Kraków.
- **Regulamin** - niniejszy dokument.
- **Serwis** - serwis internetowy, prowadzony pod adresem internetowym: <https://www.tanzaniaadvisor.com>.

### § 3 Zasady świadczenia Usług

1. Każdy Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu i stosowania się do jego postanowień od momentu podjęcia jakichkolwiek czynności zmierzających do skorzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu.
2. Korzystając z Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu, Klient akceptuje warunki określone w Regulaminie i ponosi odpowiedzialność za podjęte działania lub zaniechania wynikające z korzystania z Serwisu.
3. Korzystając z Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu, Klient wyraża zgodę na przesyłanie informacji handlowych i dokumentów w formie elektronicznej.

4. Zgoda na przesyłanie informacji handlowych może zostać wycofana przez Klienta w każdym czasie, poprzez zawiadomienie Usługodawcy drogą elektroniczną na wskazany w Serwisie adres poczty elektronicznej.
5. Rejestracja Konta Klienta w Serwisie lub uruchomienie usługi newsletter może wymagać odrębnego potwierdzenia przez Klienta akceptacji warunków niniejszego Regulaminu, potwierdzenia zapoznania się z polityką prywatności Serwisu i zasadami wykorzystywania plików cookies.
6. Korzystanie z Usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Klienta możliwe jest tylko, gdy Klient działa we własnym imieniu lub posiada stosowne umocowanie do działania w imieniu osoby trzeciej. Za działanie Klienta w imieniu lub na rzecz osób trzecich bez ważnego pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Klient ponosi pełną odpowiedzialność prawną wobec Usługodawcy.
7. Zabronione jest udzielanie dostępu do płatnych treści Serwisu oraz do Usług przez Klienta na rzecz podmiotów trzecich.
8. Korzystanie z Usług świadczonych na rzecz Klienta, który posłużył się fałszywymi danymi osobowymi, a także użycie przez Klienta cudzego nazwiska lub imienia bez ważnego pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic jest zabronione, a także naraża Klienta na prawną odpowiedzialność, w tym odpowiedzialność karnoprawną.
9. W przypadku naruszania przez Klienta treści Regulaminu Usługodawca uprawniony jest do niezwłocznego zawieszenia lub pełnego zamknięcia Konta Klienta.

#### § 4 Informacje wprowadzające do Usług

1. Przed każdym wyjazdem pozostającym w związku ze świadczoną Usługą Klient zobowiązany jest do dokładnego zapoznania się z ostrzeżeniami oraz informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej polskiego Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w zakładce: informacje konsularne, pod adresem internetowym: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>.
2. Korzystając z Usług nabytych za pośrednictwem Serwisu, Klient potwierdza, iż zapoznał się z informacjami dotyczącymi:
  - 1) głównych elementów Usługi,
  - 2) zasad uiszczenia przedpłaty oraz zapłaty całej ceny,
  - 3) minimalnej liczby osób wymaganych dla świadczenia Usługi,
  - 4) terminu powiadomienia Klienta o ewentualnej niemożności świadczenia Usługi oraz warunków zwrotu ceny,
  - 5) prawa do rozwiązania przez Klienta umowy o świadczenie usług za stosowną opłatą oraz o wysokości takiej opłaty,
  - 6) obowiązujących przepisów paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz wymaganiach zdrowotnych dotyczących nabywanej przez Klienta Usługi,
  - 7) ubezpieczeń obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu od rezygnacji z Usługi.
3. Klient zobowiązany jest posiadać ważne i aktualnie obowiązujące dokumenty uprawniające do przekraczania granic państwowych na trasie wybranej podróży.
4. Klient przed zawarciem umowy o świadczenie usług zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz

sanitarnych kraju docelowego, a także zapoznawania się z informacjami dotyczącymi kraju docelowego oraz ewentualnie kraju tranzytu w zakresie bezpieczeństwa, zagrożeń oraz konfliktów i innych sytuacji nadzwyczajnych, które dostępne są na oficjalnym serwisie polskiego MSZ.

5. Dokumentem uprawniającym do przekroczenia granicy jest paszport, a w niektórych krajach dodatkowo wiza. Paszport lub dowód osobisty wymagany jest także dla dzieci i niemowląt.
6. Klient wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej zobowiązany jest posiadać ważny paszport, z terminem ważności wynoszącym minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, oraz wizę turystyczną przy wyjeździe do krajów, w których posiadanie wizen jest konieczne. Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci - bez względu na ich wiek.
7. Obywatele innych narodowości niż polska, legitymujący się zagranicznym paszportem lub dowodem osobistym, korzystający z Usług, zobowiązani są zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego, które ich dotyczą.
8. Osoby posiadające oprócz polskiego obywatelstwo innego kraju przy przekraczaniu granicy Rzeczypospolitej Polskiej powinny zwrócić szczególną uwagę na wymogi obowiązujące w zakresie dokumentów uprawniających do przekroczenia polskiej granicy państwowej. W sytuacji gdy funkcjonariusz Straży Granicznej w trakcie kontroli granicznej uzyska informację, że podróżny posiada obywatelstwo polskie, a nie ma ważnego polskiego paszportu czy dowodu osobistego – w zależności od kierunku podróży, funkcjonariusz ma obowiązek nie zezwolić takiej osobie na przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, bez względu na fakt legitymowania się innym ważnym dokumentem stwierdzającym obywatelstwo innego państwa. Wszelkie niezbędne i szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej polskiego MSZ, w zakładce: informacje dla podróżujących.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
10. Klienci wyjeżdżający za granicę zobowiązani są do zapoznania się z informacjami nt. aktualnych zagrożeń zdrowotnych, profilaktyki z tym związanej oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego [gis.gov.pl](http://gis.gov.pl), a także na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) lub Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC). W przypadku wątpliwości należy skonsultować się z lekarzem medycyny podróży. Aby uniknąć zakażenia lub zachorowania na chorobę zakaźną w trakcie podróży za granicę oraz w trakcie pobytu w danym kraju, należy pamiętać o kilku podstawowych zasadach (jak mycie rąk przed posiłkami, mycie owoców i warzyw, a także picie tylko wody pochodzącej z bezpiecznego źródła), których przestrzeganie z pewnością pozwoli na uniknięcie zachorowania i sprawi, że wyjazd będzie bezpieczny.

## § 5 Zakres świadczonych Usług

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klienta następujące Usługi:
  - 1) dostęp do treści Serwisu;



- 2) usługę rezerwacji hotelowej w imieniu i na rachunek Klienta;
- 3) usługę przekazania informacji o lokalnym organizatorze imprezy turystycznej;
- 4) usługę opracowania planu pobytu we wskazanym przez Klienta miejscu;
- 5) usługę przekazania informacji o dostępności hotelu wskazanego przez Klienta, w wybranym przez Klienta terminie;
- 6) usługę przekazania Klientowi informacji o kosztach noclegu w wybranym przez Klienta hotelu;
- 7) usługę pośrednictwa w kontakcie z lokalnymi organizatorami safari, obejmującą rezerwację w imieniu i na rachunek Klienta udziału Klienta w safari;
- 8) usługę przygotowania planu przebiegu safari;
- 9) usługę optymalizacji połączeń lotniczych do wskazanego miejsca podróży, z wyłączeniem rezerwacji biletów lotniczych;
- 10) usługę wsparcia informacyjnego w kwestiach związanych z wybranym przez Klienta miejscem podróży;
- 11) usługę rekomendowanych usług lokalnych w kraju destynacji Klienta.

## **§ 6 Wyłączenia prawne**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za usługi świadczone przez podmioty inne niż Usługodawca.
2. Wszelkie zalecenia, rekomendacje lub informacje otrzymane przez Klienta od Usługodawcy oparte są na najlepszej wiedzy i doświadczeniu Usługodawcy, jednakże Usługodawca nie gwarantuje Klientowi osiągnięcia jakiegokolwiek rezultatu, poziomu satysfakcji, w tym finalnego dostępu do poszczególnych Usług oraz aktualności przekazanych informacji, w tym cen, w momencie podjęcia przez Klienta decyzji o zakupie danej Usługi.
3. Wszelkie informacje, dane i materiały udostępniane w Serwisie (w tym m.in. nazwy, logotypy oraz cenniki, a także kolorystyka i układ witryny) oraz wszelkie inne prawa własności intelektualnej związane z treścią stron internetowych należą do Usługodawcy.
4. Zamieszczone w Serwisie zdjęcia obiektów i miejsc są własnością Usługodawcy i zostały wykonane przez Usługodawcę i stanowią jego własność. Usługodawca stara się przedstawiać możliwie aktualne zdjęcia prezentowanych miejsc i budynków, jednakże ich rzeczywisty wygląd może różnić się od prezentowanego na zdjęciach, na co Usługodawca nie ma wpływu.

## **§ 7 Cennik**

1. W przypadku Usługi cena obejmuje stworzenie szczegółowego planu na każdy dzień wyjazdu Klienta, dokonanie wszelkich rezerwacji, udostępnienie odpłatnej części Serwisu, indywidualne nielimitowane konsultacje oraz przygotowanie niezbędnika do zabrania w podróż.
2. Cena Usługi dla zgłoszenia uczestnictwa obejmującego 1-3 Klientów wynosi 950 złotych brutto od Klienta.

3. Cena Usługi dla zgłoszenia uczestnictwa obejmującego 4-6 Klientów wynosi 750 złotych brutto od Klienta.
4. Cena Usługi dla zgłoszenia uczestnictwa obejmującego 7-9 Klientów wynosi 650 złotych brutto od Klienta.
5. Cena Usługi dla zgłoszenia uczestnictwa obejmującego powyżej 9 Klientów wynosi 550 złotych brutto od Klienta.
6. Jeżeli uczestnikiem imprezy jest dziecko poniżej 8. roku życia, cena ulega obniżeniu o 50%.
7. Jeżeli uczestnikiem imprezy jest dziecko poniżej 3. roku życia, cena ulega obniżeniu o 100%.
8. W przypadku świadczenia Usługi w terminie krótszym niż 45 dni przed ustaloną datą wyjazdu cena dla każdego Klienta wzrasta o 30%.

### **§ 8 Metody płatności**

1. Płatność za Usługi następuje na podstawie przelewu, na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę.
2. Datą płatności jest data zaksięgowania środków na rachunku bankowym Usługodawcy.

### **§ 9 Warunki odstąpienia od Umowy przez Klienta**

1. Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy tylko z ważnych powodów.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta Usługodawca może potrącić 40% ceny.

### **§ 10 Warunki odstąpienia od Umowy przez Usługodawcę**

1. Usługodawca może odstąpić od Umowy tylko z ważnych powodów.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Usługodawcę Klient otrzymuje 100% uiszczonej ceny.

### **§ 11 Reklamacje**

1. Reklamacje związane z jakością obsługi lub jakością świadczonych Usług przez Serwis należy składać w formie pisemnej na adres: PO MOJEMU PIOTR GABOR, ul. Jana Brożka, nr 26, lok. 75, 30-405 Kraków lub drogą elektroniczną na adres: [info@tanzaniaadvisor.com](mailto:info@tanzaniaadvisor.com)
2. Usługodawca rozpatrzy reklamację w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty jej otrzymania od Klienta.

3. Reklamacje dotyczące przelotu do lub z miejsca docelowego, opóźnień oraz dotyczące bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji warszawskiej z 1929 z późn. zm. i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Klient ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

## **§ 12 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klienta i przetwarzanych w związku z korzystaniem z Usług jest Piotr Gabor, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Po Mojemu Piotr Gabor.
2. Usługodawca przetwarza dane osobowe Klientów w celu świadczenia Usług, a także w ramach prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy.
3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale konieczne do prawidłowego świadczenia Usług.
4. Klienci mają prawo realizacji wszystkich uprawnień wynikających z Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w tym prawo dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania na mocy usprawiedliwionego interesu administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub do celów statystycznych (art. 89 ust. 1 RODO) z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, a także wobec przetwarzania do celów marketingu bezpośredniego oraz prawo do przenoszenia danych.

## **§ 13 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 r. Nr 16 poz. 93, z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361). Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez sąd powszechny, rzeczowo i miejscowo właściwy według właściwych przepisów prawa.
2. Korzystając z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu, Klient jednocześnie oświadcza, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla niego jasne i zrozumiałe, a także akceptuje je bez zastrzeżeń.

# STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302. W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie uprawnienia do imprez turystycznych.
2. Posiadamy wymagane prawem zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdybyśmy stali się niewypłacalni.
3. Najważniejsze Państwa uprawnienia, zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302, są następujące:
  - przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymają Państwo wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej,
  - ponosimy odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową,
  - otrzymują Państwo awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się Państwo z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym,
  - mogą Państwo przenieść udział w imprezie turystycznej na inną osobę, powiadamiając nas o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem obowiązku poniesienia 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, mogą Państwo rozwiązać umowę,
  - mogą Państwo 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,
  - w wyjątkowych okolicznościach, na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną, mogą Państwo, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie,
  - mogą Państwo 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 podróżnemu, 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,
  - są Państwo również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych,
  - jako organizator turystyki jesteśmy zobowiązani, w miarę możliwości, zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji,
  - w przypadku naszej niewypłacalności Państwa wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli staniemy się niewypłacalni po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju.

# WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „PO MOJEMU PIOTR GABOR”

## I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. „PO MOJEMU PIOTR GABOR” jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. „PO MOJEMU PIOTR GABOR” posiada wpis w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Małopolskiego (nr ewidencyjny 28748).
3. Przez użyte w Warunkach uczestnictwa określenia należy rozumieć następująco:
  - a) Warunki uczestnictwa - niniejszy dokument
  - b) Organizator - „PO MOJEMU PIOTR GABOR”, NIP 6831942334, REGON 122983838, aktualne miejsce wykonywania działalności gospodarczej: ul. Jana Brożka, nr 26, lok. 75, 30-405 Kraków
  - c) Klient - osoba, która zamierza zawrzeć lub która zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług objętych uprzednio zawartą umową
  - d) strony umowy – Organizator oraz Klient
  - e) impreza – impreza turystyczna organizowana przez Organizatora
  - f) umowa – zgłoszenie – formularz przygotowany przez Organizatora, na podstawie którego Klient składa Organizatorowi ofertę zawarcia umowy o imprezę

## II. ZAWARCIE UMOWY

1. Informacje zamieszczone na stronie internetowej Organizatora oraz inne informacje przekazane Klientowi przed złożeniem przez niego Organizatorowi oferty zawarcia umowy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), chyba że co innego wynika z ich treści.
2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Organizatora i jej przyjęcia przez Klienta.
3. W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich) osoba zawierająca umowę wskazując tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy.
4. Podpisując umowę, Klient potwierdza, że zapoznał się z: warunkami uczestnictwa, standardowym formularzem informacyjnym do umów o udział w imprezie turystycznej, ramowym programem i dostarczonymi przez Organizatora informacjami praktycznymi związanymi z wyjazdem, w tym z informacjami dodatkowymi dotyczącymi charakteru wyjazdu, przepisów



paszportowych i wizowych oraz wymaganiach zdrowotnych i szczepieniach stanowiącymi integralną część umowy. Informacje na temat stanu bezpieczeństwa w danym kraju: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>

### III. CENA

1. Jeżeli w chwili zawarcia umowy do czasu rozpoczęcia imprezy turystycznej pozostaje 31 lub więcej dni, Klient przy zawarciu umowy zobowiązany jest zapłacić co najmniej 30% ceny imprezy, a w przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy 70% ustalonej ceny, chyba że umowa stanowi inaczej.
  2. W przypadku płatności w ratach cała cena powinna być uiszczona nie później niż na 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy wskazanym w umowie, chyba że umowa stanowi inaczej.
  3. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w pkt. III.2 Organizator może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.3 niniejszych Warunków uczestnictwa.
  4. Jeżeli cena podana jest w walucie obcej, a Klient powinien spełnić świadczenie w walucie polskiej, wysokość świadczenia określa się według średniego kursu sprzedaży ogłoszonego przez NBP z dnia dokonywania płatności. Cena zostaje powiększona o prowizję banku z tytułu przewalutowania płatności. Wysokość prowizji z tytułu przewalutowania określana jest przez bank.
  5. Cena imprezy obejmuje VAT.
  6. Klient może zapłacić za imprezę turystyczną: gotówką Organizatorowi lub przelewem na konto Organizatora.
  7. W przypadku płatności przelewem za termin zapłaty uważa się datę wykonania operacji przez bank Klienta.
  8. Niezależnie od ceny imprezy turystycznej Klient powinien posiadać sumę pieniężną określoną w informacji o imprezie turystycznej udostępnianej Klientowi przed zawarciem umowy, która jest przeznaczona na płatności określone w tych informacjach, nieobjęte ceną imprezy turystycznej.
  9. Cena imprezy ustalona w umowie może być podwyższona jedynie w przypadku zaistnienia następujących okoliczności:
    - a) zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, lub
    - b) zmiany 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, lub
    - c) wzrostu kursów walut.
- W okresie 20 dni przed datą imprezy cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej,

które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od kwoty zwracanej Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.

#### **IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA I ORGANIZATORA**

1. Klient ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. Organizator ma prawo przed rozpoczęciem imprezy turystycznej dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy, gdy zmiana jest nieznaczna. W takiej sytuacji niezwłocznie informuje o zmianie Klienta w sposób jasny i zrozumiały, na trwałym nośniku.
3. W przypadku gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, powiadamia o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:
  - a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
  - b) odstępuje od umowy.
4. Jeżeli Klient odstępuje od umowy w przypadku określonym w pkt. IV.3, może on, według swego wyboru:
  - a) uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo
  - b) żądać zwrotu wszystkich poniesionych opłat i wpłat i jest zwolniony z opłaty za odstąpienie od umowy.
5. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, zawiadamiając o tym Organizatora, w terminie nie późniejszym niż 7 dni do rozpoczęcia imprezy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania danej imprezy Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami odpowiednie świadczenie zastępcze.
7. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt. IV.6, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Klient może zażądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny imprezy.
8. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Organizator turystyki jest zobowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca

rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

9. Przed zawarciem umowy Organizator przedstawia Klientowi ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. W trakcie imprezy Klient jest zobowiązany posiadać odpowiednie dokumenty związane z wyżej wymienionymi przepisami.

10. Przelot do miejsca docelowego, gdzie rozpoczyna się realizacja programu i/lub powrót z miejsca zakończenia realizacji programu, może odbywać się bez opieki pilota wyjazdu. W takim przypadku pilot lub przedstawiciel biura oczekuje na uczestników na lotnisku docelowym, a po zakończeniu imprezy zapewnia transport na lotnisko wylotowe albo udziela pomocy w organizacji takiego transportu. Przewozy lotnicze odbywają się na warunkach linii lotniczych i podlegają przepisom „Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł”, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego.

11. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).

## **V. UBEZPIECZENIE KLIENTA**

1. Na mocy zawartej pomiędzy Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna i Organizatorem umowy generalnej ubezpieczenia nr 17/VU/2024 z dnia 8.03.2024 r. każdy uczestnik imprezy turystycznej Organizatora objęty jest ubezpieczeniem.

2. Organizator zawiera umowę ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków na rzecz każdego z uczestników imprezy zagranicznej. W przypadku imprezy realizowanej na terenie Polski Organizator zawiera jedynie umowę ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.

3. Wysokość ubezpieczenia zależy od charakteru i kierunku wyjazdu i jest podana w umowie.

4. Ogólne warunki ubezpieczenia, zawierające m.in. możliwość podwyższenia sumy ubezpieczenia, sposób likwidacji szkody, są doręczane Klientowi przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną.

5. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w imprezie. Klient ma możliwość zawarcia takiej umowy przy zawarciu umowy o imprezę turystyczną.

## VI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta (zgodnie z przepisami art. 46 ustawy o usługach turystycznych), Klient ma prawo, według swojego wyboru:

- a) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
- b) żądać zwrotu poniesionych opłat i wpłat.

W takim wypadku Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpi z powodu:

- a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna, a Organizator powiadomi o tym Klienta na piśmie w uzgodnionym terminie,
- b) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

2. Organizator zastrzega, że z możliwości odwołania imprezy z powodu braku odpowiedniej liczby uczestników może skorzystać nie później niż:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni.

Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia jest określenie minimalnej liczby uczestników w warunkach imprezy.

3. Klient może od umowy odstąpić w każdym czasie. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej. Wówczas Klient ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez Organizatora dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu kosztu rezygnacji, ustalanego indywidualnie w każdym przypadku. Koszt rezygnacji obejmuje koszty poniesione przez Organizatora w związku z zawarciem przez Klienta umowy i późniejszym odstąpieniem od niej i odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.

4. Jako rezygnację z udziału w imprezie ze strony Klienta, która pociąga za sobą obowiązek zwrotu przez Klienta Organizatorowi kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z rezygnacją rozumie się także:

- a) odmowę wydania paszportu, wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
- b) uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne,
- c) nieprzybycie na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu),
- d) niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń prowadzonych przez pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie i/lub voucherze,
- e) rezygnację z powodu choroby i innych przypadków losowych.

## **VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
- c) z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

2. Organizator turystyki niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. Organizator turystyki może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

3. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy, z wyjątkiem szkód na osobie, do wysokości i ceny imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie.

4. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

5. W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez Klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami, nieobjętych programem imprezy, Organizator nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta, jeżeli w zawarciu tych umów nie pośredniczy.

## **VIII. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE**

1. Organizator potwierdza posiadanie zabezpieczenia:

- a) w zakresie pokrycia kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy w wypadku, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu;
- b) na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza nie zostanie zrealizowana;
- c) na pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zobowiązanego oraz osób, które działają w jego imieniu - w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z zakładem ubezpieczeń Europa S.A oraz w ramach Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

2. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy Organizator wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu, powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. (12 3796000), e mail: (pt.sekretariat@umwm.pl) albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Organizatora turystyki obowiązkowi w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.

3. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Ubezpieczyciela. Do żądania zapłaty należy dołączyć:

- a) umowę o świadczenie usług turystycznych;
- b) dowód wpłaty za imprezę turystyczną.

## **IX. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG - REKLAMACJE**

1. Jeżeli w trakcie imprezy Klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora, a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.

2. Klient może złożyć Organizatorowi pisemną reklamację w terminie 30 dni od zakończenia imprezy.

3. Reklamacje są rozpatrywane nie później niż:

- a) w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania imprezy – w terminie 30 dni od jej zakończenia,
- b) w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.

4. W przypadku złożenia reklamacji po terminie Organizator może uznać ją za bezskuteczną.

5. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator turystyki uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.

6. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

## **X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Nieważność któregokolwiek z postanowień niniejszych Warunków uczestnictwa nie narusza ważności pozostałych postanowień.
2. W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami uczestnictwa mają zastosowanie m.in. przepisy: ustawy o usługach turystycznych, kodeksu cywilnego, inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.
4. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej umowy, w przypadku nieosiągnięcia porozumienia, rozstrzyga sąd właściwy dla miejsca zamieszkania pozwanego lub sąd właściwości ustawowej.