

# WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

OBOWIĄZUJĄCYCH DLA IMPREZ ZAREZERWOWANYCH PRZEZ CENTRUM REZERWACJI PREMIO TRAVEL, STRONĘ INTERNETOWĄ ORAZ CALL CENTER, OBOWIĄZUJĄCE OD DNIA 03.12.2021 R

## Szanowni Państwo,

Zwracamy się z prośbą o dokładne przeczytanie i zapoznanie się ze szczegółowymi Warunkami Imprez Turystycznych, organizowanych przez Premio Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Świętokrzyskiej 18 pok. 20, 00-052 Warszawa. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią niniejszych Warunków Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej (dalej OWU) oraz wyrażeniem przez Państwa zgody na ich treść. Treść OWU dostępna jest na stronie internetowej [www.premiotravel.pl](http://www.premiotravel.pl) oraz przekazywana przy zawarciu Umowy.

### 1. Postanowienia ogólne.

1.1. Niniejsze „Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych” stanowią integralną część Umowy – zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej oraz dołączonych do niej dokumentów, jak również przekazanego uczestnikowi prospektu - katalogu, na podstawie którego dokonał on wyboru imprezy i założył rezerwację na piśmie, ustnie, telefonicznie, przez stronę internetową lub przez autoryzowanego agenta, poprzez wskazanie tzw. „kodu oferty”, zwanych dalej łącznie „Umową”. Dane zawarte w prospekcie mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Uczestnika o zmianie. Na podstawie Umowy osoby nią objęte uzyskują prawo wzięcia udziału w imprezie turystycznej („Impreza/y”) organizowanej przez Premio Travel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Świętokrzyskiej 18 pok. 20, 00-052 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000342699, NIP 521-35-49008, kapitał zakładowy 320.000, złotych („Organizator”).

1.2. Organizator jest organizatorem turystyki wpisanym do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych Województwa Mazowieckiego, pod numerem 1099.

1.3. Pojęcia: „Impreza Turystyczna”, „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej „Umową”, „podróżny” zwany dalej „Uczestnikiem” oraz „trwały nośnik” są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio: art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 i pkt 10 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą”.

1.4. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Uczestnikowi informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie.

1.5. Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie [www.premiotravel.pl](http://www.premiotravel.pl).

### 2. Zawarcie Umowy.

2.1. Uczestnikiem Imprezy Turystycznej jest osoba zawierająca Umowę na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a także osoba, na rzecz której Umowa została zawarta, w tym również osoba, która przejęła prawa i obowiązki, zgodnie z postanowieniami niniejszego OWU („Uczestnik/cy”). Zgłaszający, który podpisze umowę (dokona rezerwacji) czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji Uczestników Imprezy Turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków przez tychże Uczestników.

2.2. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy Turystycznej musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas Imprezy Turystycznej przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy Turystycznej (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy Turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora i oświadczeń dotyczących Imprezy Turystycznej, a także za przekazywanie Organizatorowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą Turystyczną.

2.3. Przed zawarciem Umowy udziela się Uczestnikowi:

(a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik do Ustawy,

(b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”. Przed zawarciem umowy Organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w

sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony [www.premiotravel.pl](http://www.premiotravel.pl) Uczestnik potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI a przed zawarciem Umowy również informacje o imprezie.

W przypadku zawierania Umowy przez telefon Uczestnikowi udziela się informacji o imprezie oraz informacji zawartych w SFI stanowiącym załącznik do Ustawy, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Uczestnika o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Organizatora.

Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Uczestnikowi przed zawarciem Umowy informacje o imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.

Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 r. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów.

2.4. Do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą otrzymania przez Organizatora zaliczki wskazanej w pkt 3.1 poniżej, z zastrzeżeniem wskazanym w pkt 3.3 niniejszych OWU. Uczestnik przez dokonanie wpłaty zaliczki lub dokonanie wpłaty pełnej ceny zawiera umowę, bez konieczności wyrażenia w inny sposób zgody na zawarcie umowy. Mailowe lub telefoniczne zgłoszenie chęci udziału w Imprezie Turystycznej jest równoznaczne ze złożeniem przez Uczestnika rezerwacji. W razie dokonania przez Uczestnika rezerwacji udziału w Imprezie Turystycznej w formie mailowej lub telefonicznej, wpłata zaliczki winny nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia złożenia rezerwacji. Po upływie tego terminu Organizator będzie uprawniony, ale nie zobowiązany do utrzymania rezerwacji, w szczególności na dotychczasowych warunkach.

2.5. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Uczestnikowi na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Uczestnik jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

2.6. Poprzez zawarcie Umowy Uczestnik potwierdza, iż zapoznał się z udostępnianymi przez Organizatora Warunkami Imprezy Turystycznej, jej programem oraz z obowiązkami związanymi z przystąpieniem do udziału w Imprezie Turystycznej oraz, że nie istnieją żadne przeciwwskazania do udziału Uczestnika w Imprezie Turystycznej, w szczególności przeciwwskazania zdrowotne, prawne i inne, które uniemożliwiłyby lub utrudniały udział Uczestnika w Imprezie Turystycznej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłą z zawarcia przez Uczestnika Umowy pomimo istnienia przeciwwskazań, o których mowa w zdaniu poprzedzającym także jeśli okoliczności te Uczestnik powinien przewidzieć przy dochowaniu należytej staranności.

2.6. Organizator stosuje postanowienia Rozporządzenia(WE) 1107/2006 z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0001:01:PL:HTML>). Osoby niepełnosprawne wybierające się w podróż są zobowiązane poinformować Organizatora przed zawarciem umowy o stopniu niepełnosprawności lub o innych wymaganiach specjalnych. Organizator przed zawarciem umowy wskaże czy jest możliwe spełnienie określonych wymagań specjalnych. Organizator może odmówić przyjęcia rezerwacji lub odstąpić od umowy z

osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej:

- w celu spełnienia mających zastosowanie wymogów bezpieczeństwa ustanowionych prawem lub w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa ustanowionych przez organ, który wydał przewoźnikowi lotniczemu certyfikat przewoźnika lotniczego

- gdy rozmiar samolotu lub jego drzwi, czynią fizycznie niemożliwym wprowadzenie na pokład lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,

- gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nie towarzyszy inna osoba zdolna do udzielenia niezbędnej pomocy tej osobie.

W przypadku, gdy Organizator odmawia przyjęcia rezerwacji lub odstępuje od umowy powiadamia niezwłocznie osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o przyczynach. Na żądanie zainteresowanego, Organizator przedstawia na piśmie wspomniane przyczyny w terminie 5 dni roboczych.

### 3. Warunki płatności.

3.1. Wszystkie ceny Imprez Turystycznych są cenami umownymi. Cena Imprezy Turystycznej jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.

3.2. W terminie wskazanym w Umowie Uczestnik obowiązany jest wpłacić Organizatorowi zaliczkę / pełną kwotę na poczet imprezy turystycznej.

a. dla imprez turystycznych organizowanych za pośrednictwem samolotów czarterowych, autokarowych i z dojazdem własnym Uczestnik zobowiązany jest wpłacić 30% ( trzydzieści procent ) łącznego wynagrodzenia Organizatora określonego w Umowie;

b. dla imprez turystycznych organizowanych za pośrednictwem samolotów rejsowych – Uczestnik zobowiązany jest wpłacić 30% ( trzydzieści procent ) łącznego wynagrodzenia Organizatora określonego w Umowie.

Łączne wynagrodzenie Organizatora określone w Umowie zwane będzie dalej „Ceną”.

3.3. Cenę pomniejszoną o zaliczkę wskazaną w punkcie poprzedzającym Uczestnik obowiązany jest wpłacić:

a. dla Imprez Turystycznych organizowanych za pośrednictwem samolotów czarterowych w nieprzekraczającym terminie 45 (czterdzieści pięć) dni przed datą rozpoczęcia imprezy;

b. dla Imprez Turystycznych organizowanych za pośrednictwem samolotów rejsowych w nieprzekraczalnym terminie 65 dni (sześćdziesiąt pięć) dni przed datą rozpoczęcia imprezy

c. dla Imprez Turystycznych autokarowych i z dojazdem własnym w nieprzekraczalnym terminie 30 dni (trzydzieści dni) przed datą rozpoczęcia imprezy.

Niedokładanie przez Uczestnika płatności wskazanej w niniejszych punktach będzie uprawniano Organizatora do anulowania dokonanej przez Uczestnika rezerwacji i dochodzenia od Uczestnika poniesionych w związku z tym kosztów.

3.4. Niezależnie od postanowień punktów poprzedzających Organizator zastrzega sobie prawo określenia innych zasad dokonywania płatności za Imprezą Turystyczną w przypadku ofert specjalnych, ofert typu last minute lub ofert, w których termin rozpoczęcia Imprezy Turystycznej jest krótszy niż określony powyżej. W takich sytuacjach Uczestnik zobowiązany jest do wpłaty całości ceny w terminie wskazanym każdorazowo w Umowie – zgłoszeniu.

3.5. Niewpłacenie w terminie całości Ceny nie jest równoznaczne z rezygnacją z Imprezy Turystycznej ani z odstąpieniem od umowy, które to oświadczenia dla swej skuteczności muszą być złożone w sposób wskazany w OWU.

### 4. Usługi i ceny

4.1. Organizator zobowiązuje się spełnić świadczenia określone w Umowie.

4.2. Katalog i inne informacje pisemne przygotowane przez Organizatora nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Informacje te należy traktować jako zaproszenie do zawarcia Umowy. Organizator dołoży staranności wymaganej od profesjonalisty, aby katalogi i inne informacje pisemne odpowiadały aktualnej ofercie prezentowanej przez Organizatora. Aktualne informacje

dotyczące oferty Organizatora (w tym ewentualna errata do katalogu i cennika), zawierające w szczególności ceny oraz opis świadczeń składających się na daną Imprezę, znajdują się na stronie internetowej Organizatora pod adresem [www.premiotravel.pl](http://www.premiotravel.pl)

4.3. Pozaumowne życzenia Uczestnika, nie wskazane literalnie w treści Umowy (np. pokoje obok siebie, widok na morze, określone piętro, konkretny numer pokoju itp.), nie nakładają na Organizatora obowiązku ich realizacji. Niezależnie od tego Organizator dołoży starań, aby spełnić te życzenia w miarę możliwości. Brak realizacji pozaumownego szczególnego życzenia Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

4.4. Ceny wyrażone są w złotych polskich. W przypadku ofert wyrażonych w innej walucie całkowita Cena przeliczana jest na złote polskie po średnim kursie sprzedaży danej waluty w Narodowym Banku Polskim, obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.

4.5. O inaczej nie zaznaczono w Umowie, w cenie Imprezy Turystycznej zawarte jest zakwaterowanie oraz wyżywienie, przelot, opieka rezydenta, transfery, ubezpieczenie indywidualne oraz bagażu, zgodnie z Umową, opłaty lotniskowe oraz podatek VAT. Szczegółowe informacje w tym zakresie zawarte są w Umowie.

4.6. Ceny nie obejmują opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem oraz usług indywidualnie zamawianych przez Uczestnika podczas pobytu za granicą, jak: wycieczki lokalne (fakultatywne), serwis hotelowy, podatki, opłaty za rozmowy telefoniczne, bagażowe itp. Szczegółowe informacje w tym zakresie zawarte są w Umowie.

## 5. Paszport, wiza, szczepienia, wymagania zdrowotne

5.1. Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport ważny przez okres minimum 3 miesięcy licząc od daty zakończenia Imprezy Turystycznej. Powyższe informacje odnoszą się jedynie do obywateli Rzeczypospolitej Polskiej. Obywatele innych krajów obowiązani są do sprawdzenia obowiązków ich przepisów wizowych.

5.2. Uczestnik przed wyjazdem obowiązany jest zapoznać się ze szczegółowymi informacjami na temat aktualnie obowiązujących przepisów wjazdowych i wyjazdowych, w związku z obecną sytuacją epidemiologiczną na stronie: [www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozuujacych](http://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozuujacych) lub [www.reopen.europa.eu/pl](http://www.reopen.europa.eu/pl). Za brak posiadania przez Uczestnika wymaganych dokumentów, maseczek lub innych środków ochrony osobistej Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

5.3. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie Turystycznej Uczestnik jest obowiązany poinformować o tym Organizatora. Jeżeli udział w Imprezie Turystycznej jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy Turystycznej.

5.4. Na stronach internetowych MSZ ([https://www.ms.gov.pl/pl/informacje\\_konsularne/ostrezenia/ostrezenia\\_dla\\_podrozuujacych](https://www.ms.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrzezenia/ostrezenia_dla_podrozuujacych)) dostępne są ostrzeżenia dla podróżujących. Organizator rekomenduje aby regularnie zapoznawać się z tymi komunikatami MSZ, które dotyczą kraju będącego celem podróży Uczestnika.

## 6. Rozpoczęcie Imprezy Turystycznej, przelot, doba hotelowa, wyżywienie

6.1. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia Imprezy Turystycznej. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.

6.2. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach, kończy się o godz. 12.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-15.00. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży Uczestnik kwaterowany jest po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podróży. Rozpoczęcie świadczeń all inclusive następuje po zameldowaniu w hotelu, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 12.00 w dniu wykwaterowania.

6.3. W zależności od oferty różny jest też rodzaj wyżywienia. W apartamentach i studiach (posiadających aneks kuchenny) zazwyczaj nie ma wyżywienia, co wiąże się organizacją posiłków przez turystów. Śniadania.

Kontynentalne – to skromny posiłek złożony z reguły z pieczywa, nabiału lub dżemu (rzadko wędliny) oraz kawy lub herbaty. Śniadanie kontynentalne wzmocnione lub rozszerzone - jak wyżej, ale często z wędliną lub jogurtem i sokami. Śniadania w formie bufetu są nieco bogatsze i dają możliwość większego wyboru - zależy to jednak również od standardu hotelu. Czasami jednak nie różnią się one specjalnie od wzmocnionych śniadań kontynentalnych (w zakresie asortymentu), a różnią się jedynie sposobem podania. Należy pamiętać, że z restauracji nie wolno zabierać żadnych artykułów, gdyż jest to niemile widziane przez obsługę. Obiady-kolacje – gorący posiłek w porze kolacji, zwykle dwudaniowy. W niektórych ofertach wliczony w cenę – w niektórych możliwość dopłaty – szczegółowe informacje w tym zakresie zawiera Umowa. Jeżeli nie ma możliwości dopłaty, oznacza to, że Organizator nie organizuje obiadokolacji; wówczas Uczestnik spożywa posiłek w czasie wolnym. Ilość gwarantowanych Umową posiłków jest równa ilości zakupionych noclegów (chyba, że Umowa precyzuje inaczej). Napoje – przy śniadaniu (kawa, herbata, sok) są wliczone w cenę, przy obiadokolacjach z reguły są płatne dodatkowo – chyba że Umowa precyzuje to inaczej.

## 7. Zmiana warunków Umowy przez Organizatora

7.1. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) umownej Ceny Imprezy Turystycznej przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia Ceny, Organizator każdorazowo zobowiązany będzie powiadomić Uczestnika listownie lub e-mailem o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona.

7.2. Uczestnikowi przysługuje prawo do obniżenia Ceny Imprezy Turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt 7.2., a które nastąpiło po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Uczestnika Organizator przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi.

7.3. W przypadku gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszone jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust.1 pkt 1 Ustawy lub nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w Umowie lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej Ceny Imprezy Turystycznej zgodnie Organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Uczestnika o treści tych zmian listownie lub mailowo wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej. W takim przypadku Organizator może jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Uczestnik w ciągu kolejnych 7 (siedmiu) dni obowiązany jest na piśmie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została Uczestnikowi zaoferowana. Uczestnik, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana umowy lub zastępcza Impreza Turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy Turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

7.4. W przypadku rozwiązania umowy z powodu odstąpienia Uczestnika od umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat Organizator nie później niż 14 (czternaście) dni od dnia rozwiązania umowy zwraca zapłaconą Cenę imprezy.

7.5. Zmiana innych niż Cena warunków Umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 46 ust. 1 pkt 2 Ustawy oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach Organizator ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Uczestnik powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Organizatora na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bepośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Uczestnik,

który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

## 8. Rozwiązanie umowy przez Organizatora z powodu niewystarczającej liczby Uczestników lub nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności

8.1. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpiat dokonanych z tytułu Imprezy Turystycznej w terminie 14 (czternastu) dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż \_\_\_ osób dla Imprez autokarowych oraz mniejsza niż 80 osób dla Imprez samolotowych, a Organizator powiadomił Uczestnika o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

8.2. Organizator uprawniony jest także do rozwiązania Umowy w przypadku, gdy nie może on zrealizować Umowy z powodu nadzwyczajnych i nieuniknionych okoliczności. Postanowienia pkt 8.1. stosuje się odpowiednio.

## 9. Przeniesienie uprawnień z Umowy na inną osobę

9.1. Uczestnik może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie Turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Uczestnik zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

9.2. Jeżeli przepisanie Imprezy Turystycznej będzie wiązało się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Organizator wykaże Uczestnikowi zasadne i rzeczywiste koszty.

9.3. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy Turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku przepisania Imprezy Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

9.4. W przypadku Imprez Turystycznych realizowanych w oparciu o rejsy rozkładowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

## 10. Odstąpienie od Umowy przez Uczestnika, zmiana Umowy

10.1. Uczestnik może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej. Każdą złożoną odstąpienia od umowy jest dzień jej wpływu do Organizatora.

10.2. W razie odstąpienia od Umowy Uczestnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.

Jeżeli Uczestnik odstąpi od umowy lub jeżeli nie rozpocznie Imprezy Turystycznej z powodów niezależnych od Organizatora, Organizator, niezależnie od zapisów wskazanych poniżej, zastrzega sobie prawo żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania Imprezy Turystycznej. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot uwzględnia się koszty jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Uczestnika Organizator uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od Umowy. Opłata podlega potrąceniu z zapłaconej Ceny za Imprezę Turystyczną.

Organizator podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

l. dla imprez turystycznych organizowanych za pośrednictwem samolotów czarterowych:

- a) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy co najmniej na 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 35% Ceny;
- b) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 44 do 28 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 50% Ceny;
- c) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 27 do 16 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 70% Ceny;
- d) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 15 do 9 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 80% Ceny;
- e) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na

mniej niż 8 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 95% Ceny.

II. dla imprez turystycznych organizowanych za pośrednictwem samolotów rejsowych:

a) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy co najmniej na 70 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 40% Ceny;

b) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 60 do 61 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 60% Ceny;

c) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 30 do 35 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 75% Ceny;

d) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 14 do 16 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 85% Ceny;

e) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 15 do 1 dnia przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 95% Ceny;

III. dla imprez turystycznych autokarowych i z dojazdem własnym

a) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy co najmniej 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 25% Ceny;

b) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 44 do 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 45% Ceny;

c) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 29 do 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 75% Ceny;

d) w przypadku odstąpienia Uczestnika od Umowy na 14 do dnia przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej - do 85% Ceny.

10.3. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizator może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Uczestnik nie skorzystał (Organizator zastrzega, iż rozliczenie kosztów imprezy może być możliwe dopiero po zakończeniu danego sezonu lub rozliczeniu umowy z podmiotami trzecimi takimi jak m.in. hotele, przewoźnicy itp.).

10.4. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

10.5. Organizator w terminie 14 (czternastu) dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Uczestnikowi zapłaconej kwoty za Imprezę Turystyczną pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Uczestnikowi części opłaty – Organizator niezwłocznie zwróci Uczestnikowi należną kwotę.

10.6. Jeżeli jeden z dwóch Uczestników, biorących razem udział w imprezie rezygnuje, to drugi z nich, który podróżować będzie samotnie, zobowiązany jest do uiszczenia jeszcze przed wyjazdem, opłaty odpowiadającej dopłaty za pokój jednoosobowy. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym / liniowym (nie czarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

10.7. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Uczestnika od Umowy lub jej rozwiązanie przez Uczestnika następuje bez opłaty.

10.8. Uczestnik jest uprawniony do domagania się od Organizatora dokonania zmiany Umowy między innymi poprzez zmianę terminu rozpoczęcia lub zakończenia Imprezy Turystycznej, zakwaterowania, środka transportu lub miejscowości, w której przeprowadzana jest impreza. W każdym przypadku zmiana wskazana w zdaniu poprzednim może być dokonana jedynie po uzyskaniu pisemnej zgody Organizatora uwarunkowanej możliwością jej realizacji, a także, o ile dokonanie takiej zmiany wiązało się będzie z koniecznością poniesienia kosztów przez Organizatora, pod warunkiem pokrycia takich kosztów przez Uczestnika. Organizator na żądanie Uczestnika przygotowuje odpowiednie zestawienie kosztów nie później niż w terminie 7 (siedem) dni licząc od dnia dokonania odpowiedniej zmiany.

### 11. Ubezpieczenie/gwarancja bankowa

11.1. Organizator potwierdza, że zawarł z Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, z siedzibą w Warszawie 02-675, przy ul. Wołoskiej 22 A, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000033882, kapitał

zakładowy 110 382 876 zł wpłacony w całości; NIP: 5240302393; REGON:010594552, umowę ubezpieczenia na rzecz Uczestników, w ramach której sumy ubezpieczenia przedstawiają się następująco:

11.1.1. dla imprez turystycznych organizowanych w Europie (strefy A): koszty leczenia wraz z Assistance 20.000 Euro, Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków 1.250 Euro, Bagaż Podróżny 200 Euro, koszty poszukiwań i ratownictwa 10.000 Euro.

11.1.2. dla imprez turystycznych organizowanych w Świat (strefy B): koszty leczenia wraz z Assistance 60.000 Euro, Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków 5.000 Euro, Bagaż Podróżny 500 Euro, koszty poszukiwań i ratownictwa 10.000 Euro.

11.2. W cenie Imprezy Turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy Turystycznej. Organizator zaleca Uczestnikom wykupienie takiego ubezpieczenia. Na podstawie umowy ubezpieczenia wskazanej w punkcie poprzednim Uczestnik może zostać objęty ubezpieczeniem w zakresie pokrycia kosztów rezygnacji w Imprezie Turystycznej, w takim przypadku suma ubezpieczenia odpowiadać będzie Cenie, ale nie więcej niż 15.000 PLN i wiązać się będzie z dodatkową opłatą ustalaną przez ubezpieczyciela.

11.3. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży „Ubezpieczeni w Podróży”, wydanych przez Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, dostępnych u Organizatora oraz na stronie internetowej [www.premiotravel.pl](http://www.premiotravel.pl).

11.4. W przypadku zaistnienia zdarzeń określonych umową ubezpieczenia wskazaną powyżej, Uczestnik powinien postępować zgodnie z procedurami określonymi w warunkach ubezpieczenia. Organizator nie reprezentuje Uczestników w postępowaniu przed Ubezpieczycielem i nie ponosi odpowiedzialności za sposób zakwalifikowania przez Ubezpieczyciela zdarzeń ubezpieczeniowych. Organizator informuje, iż sposób ubiegania się o wypłatę środków z umowy ubezpieczenia określony jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia „Ubezpieczeni w Podróży”, wydanych przez Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, przekazanych Uczestnikowi wraz z Umową zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

11.5. Organizator potwierdza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

11.6. Wypłata środków z gwarancji następuje:

- 1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy Turystycznej lub kosztów powrotu do kraju poprzez Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. 22 5979100,
- 2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę Turystyczną – ubezpieczyciel wymieniony w zdaniu poprzedzającym, tel. 225999522.

### 12. Reklamacje

12.1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową Uczestnik może zgłosić reklamację w trakcie imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia.

12.2. W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji Imprezy Turystycznej, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Imprezy Turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.

12.3. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy do Organizatora lub bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi od Uczestnika do Organizatora. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Organizatora.

12.4. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) na adres siedziby Organizatora bądź agenta. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Organizatora, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego

odwołania od odpowiedzi Organizatora, Organizator nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi. Uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów, o których mowa w niniejszym OWU.

12.5. Odpowiedź Organizatora na reklamację będzie udzielana na piśmie i przesyłana listem poleconym na adres Uczestnika wskazany w treści reklamacji. W przypadku zmiany przez Uczestnika adresu wskazanego w treści reklamacji, powinien on niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Organizatora na piśmie, podając nowy adres. Jeżeli Uczestnik nie wskaże w reklamacji swojego adresu, Organizator prześle odpowiedź na reklamację na adres Uczestnika wskazany w Umowie.

12.6. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniu 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).

12.7. Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróznym można zgłaszać do Departamentu Obsługi Reklamacji AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Asekuracji SA z siedzibą w Warszawie.

### 13. Odpowiedzialność Organizatora

13.1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.

13.2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy Turystycznej, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy.

13.3. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą Turystyczną określają przepisy art. 50 Ustawy.

13.4. Odpowiedzialność Organizatora za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.

13.5. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Organizator ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą Turystyczną do trzykrotności ceny Imprezy Turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

13.6. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa powyżej, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.

13.7. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

13.8. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w niniejszym OWU i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

13.9. 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 takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora.

13.10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami. 13.11. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonanej na życzenie i za zgodą Uczestników Imprezy Turystycznej.

13.12. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.

13.13. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Opisane w katalogu wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej.

13.14. W przypadku gdy Uczestnik znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Organizator udziela Uczestnikowi odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. 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 może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

13.15. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Uczestnikowi powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróжного, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

#### **14. Prawa i obowiązki Uczestnika**

14.1. Uczestnik ma prawo do świadczeń gwarantowanych Umową. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

14.2. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w Umowie i ofercie.

14.3. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Organizator) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

14.4. Każdorazowo na dwa dni przed dniem rozpoczęcia/zakończenia Imprezy Uczestnik zobowiązany jest do skontaktowania się z przedstawicielem Organizatora w celu potwierdzenia miejsca i terminu zbiórki oraz godzin wylotu z/do kraju. W razie wystąpienia zmiany godziny wylotu z kraju, Organizator skontaktuje się z Uczestnikiem (bezpośrednio lub za pośrednictwem przedstawiciela) na podany w Umowie numer telefonu i poinformuje go o zmianie najpóźniej 1 dzień przed wylotem. W razie wystąpienia zmiany godziny wylotu do kraju, Uczestnik zostanie o niej poinformowany przez Organizatora. Niezależnie od powyższego Organizator będzie umieszczał informacje o miejscu i terminie zbiórki oraz godzinie wylotu do kraju na tablicy informacyjnej w biurze hotelowym.

14.5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.).

14.6. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

14.7. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do

lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu.

#### **15. Bagaż, odpowiedzialność linii lotniczej**

15.1. Linie lotnicze wprowadzają maksymalne limity dla przewozu bagażu. Dla jednego pasażera w wieku powyżej 2 lat najczęściej wynoszą one 5 kg dla bagażu podróжного i 20 kg dla bagażu rejestrowanego. Należy pamiętać, że w przypadku niektórych rejsów limity te mogą być zmniejszane z powodu limitacji maksymalnego udźwigu samolotu na danym rejsie. Szczegóły dotyczące limitów w poszczególnych przewoźników można znaleźć w Ogólnych Warunkach Przewozu przewoźników. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Ponieważ maksymalny udźwig samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, Organizator/przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku nadbagażu Uczestnik ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika.

15.2. W przypadku wyjazdów autokarowych ilość bagażu ograniczona jest do jednej walizki lub torby podróжной (max 20 kg) oraz niedużego bagażu podróжного, a w przypadku imprez narciarskich dodatkowo para nart i butów lub deska snowboardowa na osobę (koniecznie w pokrowcu i tylko ze sprzętem narciarskim - prosimy o nie dopakowywanie innych przedmiotów). W autobusie nie ma możliwości dopłaty za nadbagaż - w takim wypadku obsługa odmówi zabrania dodatkowej walizki czy torby. W celu uniknięcia pomyłek przy odbieraniu bagażu, sugerujemy, by bagaże oddawane do luku były oznaczone w sposób umożliwiający właścicielom ich łatwe rozpoznanie.

15.3. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub spłodrowania 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.

15.4. 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”.

#### **16. Przedstawiciel Organizatora podczas trwania Imprezy Turystycznej**

16.1. Pilot jest osobą towarzyszącą w imieniu Organizatora Uczestnikom Imprezy Turystycznej, sprawuje opiekę nad nimi i czuwa nad sposobem wykonywania na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, wskazuje lokalne atrakcje, przyjmuje zgłoszenia dotyczące uchybień. Nie ma uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych. Pilot opiekuje się grupą w zakresie niezbędnym do realizacji wyjazdu (tzn. podczas podróży samolotem a także autokarem (głównie na odcinkach krajowych) pilot nie zawsze towarzyszy grupie).

16.2. Rezydent jest osobą znajdującą się w miejscu wyjazdu przez cały sezon i odpowiada za techniczną organizację pobytu, zakwaterowanie, transfery, spotkania informacyjne oraz za pośrednictwo w sprzedaży imprez fakultatywnych. Nie zawsze będzie on towarzyszyć Uczestnikom podczas transferów i imprez fakultatywnych. Rezydent niekoniecznie będzie zakwaterowany w tym samym obiekcie, w którym mieszkają Uczestnicy. Kontakt z rezydentem Uczestnicy mają podczas jego regularnych dyżurów w miejscu zakwaterowania Uczestników, a w sytuacjach awaryjnych pod podany przez niego numerem telefonu (lub numerem lokalnego kontrahenta Rainbow Tours).

#### **17. Ochrona danych osobowych**

17.1. Organizator jest administratorem danych osobowych Uczestników. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania umowy.

17.2. Uczestnicy mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Uczestnikom przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

17.3. Organizator przetwarza dane osobowe do celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora, wskazanego poniżej. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b

rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (dalej: „RODO”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Organizatora polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

17.4. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Uczestników, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem.

17.5. Odbiorcami danych osobowych będą: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowo i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe.

17.6. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Organizatora działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Uczestników sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu.

17.7. Uczestnikom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:

- na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Uczestnik może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;

- na potrzeby marketingu bezpośredniego - Uczestnik może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

#### **18. Postanowienia końcowe**

18.1. W sprawach niuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23.04.1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 2020, poz. 1740 ze zm. ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2020, poz. 2139 ze zm.).

18.2. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.

18.3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.

18.4. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

18.5. Niniejsze warunki obowiązują dla imprez realizowanych od dnia 9 kwietnia 2021 roku.