

## Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez STUDIO PODRÓŻY NATALIA

### Rozdział I. Organizator, zabezpieczenie finansowe, definicje

1. Organizatorem turystyki, pod nazwą STUDIO PODRÓŻY NATALIA, zwanym dalej **Organizatorem** lub **Organizatorem turystyki**, jest **STUDIO PODRÓŻY NATALIA Natalia Witkowska, ul. Władysława Reymonta 11A/U3, 18-400 Łomża, NIP 7181738773, REGON 381950769** wpisane do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych Marszałka Województwa Podlaskiego pod nr 14/2018.
2. Organizator posiada zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek niewypłacalności w postaci umowy gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz podróźnych zawartej z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, tel. +48 22 5056100, NIP 583-27-58-112, REGON 192566592, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Podlaskiego (Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, 15-888 Białystok, tel. +48 856654549, fax. +48 856654175 kancelaria@wrotapodlasia.pl; <http://www.wrotapodlasia.pl/>).
3. Organizator dokonuje terminowo i w należytym wysokości wpłat do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
4. Ilekroć w Warunkach jest mowa o:
  - a. **Podróżnym** – należy przez to rozumieć każdego, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie takiej umowy.
  - b. **trwałym nośniku** - należy przez to rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
  - c. **Ustawie** - należy przez to rozumieć Ustawę z 24 listopada 2017 o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

### Rozdział II. Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy poprzedzone jest zapoznaniem się Podróżnego z niniejszymi Ogólnymi warunkami uczestnictwa, zwanymi dalej **Warunkami Uczestnictwa** lub **Warunkami**, Programem Imprezy oraz Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia w podróży, które stanowią integralną część umowy. Zawarcie Umowy poprzedzone jest również spełnieniem obowiązków informacyjnych wobec Podróżnego zgodnie z rozdziałem III niniejszych Warunków Uczestnictwa.
2. Umowę może zawrzeć Podróżny będący osobą posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych. Podróżny umowę podpisuje osobiście. Za osobę niepełnoletnią Umowę podpisuje jej prawny opiekun. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione.
3. Zawarcie Umowy następuje po podpisaniu Umowy przez Podróżnego i Organizatora oraz wpłacie zaliczki, lub odpowiednio całości kwoty, w terminie ustalonym w Umowie.

### Rozdział III. Obowiązki informacyjne Organizatora wobec Podróżnego

1. Przed zawarciem umowy Organizator udziela Podróżnemu szczegółowych informacji na temat wybranej imprezy, przedstawia treść warunków uczestnictwa - umowy oraz przekazuje tzw. standardowy formularz informacyjny określony w odpowiednim Załączniku do Ustawy
2. Imprezy objazdowe realizowane są w grupach o liczebności od 12 do 47 osób, o ile w programie wycieczki nie jest podana inna minimalna liczba uczestników. Na życzenie Podróżnego możliwe jest zorganizowanie wyjazdu indywidualnego dla grupy liczącej inną ilość osób.
3. Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach Organizatora.
4. Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest możliwe ściśle określenie początkowej i końcowej daty imprezy turystycznej, to w Umowie określa się datę przybliżoną, a o dacie faktycznej podróży zostanie powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie po jej ustaleniu.
5. Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych znajdują się na stronie <https://obywatel.gov.pl>. Ogólne informacje o przepisach wizowych i sanitarnych, a także innych przepisach wyjazdowych dotyczących poszczególnych krajów docelowych znajdują na stronie <https://polakzagranica.msz.gov.pl>. Jeśli wycieczka do określonego miejsca docelowego wiąże się z koniecznością posiadania wizy, informacje na temat wymagań wizowych znajdują się w opisie imprezy.
6. Do udziału w imprezach turystycznych Organizatora i korzystania z usług Organizatora wystarczy ogólnie dobry stan zdrowia. Jeżeli do udziału w danej imprezie turystycznej konieczne jest spełnienie określonych wymagań zdrowotnych, informacje o tym znajdują się w programie imprezy.
7. Ze względu na charakter i specyfikę imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora, są one niedostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
8. Doba hotelowa zaczyna się od godz. 14 i trwa do godz. 10 dnia następnego. Wcześniejsze zakwaterowanie w dniu przybycia do hotelu jest możliwe jedynie w przypadku dostępności pokoi hotelowych i zgody hotelu. Brak możliwości zakwaterowania przed rozpoczęciem się doby hotelowej lub po jej zakończeniu nie stanowi wady usługi.
9. Podana standaryzacja hoteli jest kategoryzacją lokalną.

### Rozdział IV. Cena i warunki płatności

1. Ceny świadczeń dla Podróżnych są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.

2. Cena obejmuje tylko usługi wymienione w opisie imprezy i tylko te, przy których nie zaznaczono, że są dodatkowo płatne lub opisane jako fakultatywne.
3. Należności wynikające z Umowy należy wpłacić we wskazanych w Umowie terminach na rachunek bankowy Organizatora albo bezpośrednio w kasie Organizatora lub osób działających w imieniu Organizatora.
4. Cała należność za imprezę określoną Umową winna być wpłacona przez Podróżnego w terminie najpóźniej 20 dni przed rozpoczęciem imprezy, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Jeżeli Umowa jest zawierana w terminie krótszym niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny jest zobowiązany do dokonania wpłaty pełnej kwoty ceny imprezy.
5. Nie jest możliwe dokonanie przedpłaty w kwocie wyższej niż 30% wartości imprezy na więcej niż 30 dni przed jej rozpoczęciem.
6. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Podróżnym, który, mimo upomnienia przez Organizator, nie dokona wpłat w określonym umową terminie. W takim przypadku Podróżny ma również obowiązek zapłacić kwotę stanowiącą równowartość rzeczywistych i udowodnionych kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z wykonanymi przygotowaniem do zrealizowania imprezy turystycznej.
7. W przypadku imprez, których ceny podane są w USD (bądź innej walucie obcej) płatność regulowana jest w walucie zgodnie z umową. Możliwa jest wpłata dewizowej części w złotych polskich po przeliczeniu na PLN wg kursu średniego NBP. (waluta sprzedaż) z dnia końcowej wpłaty.
8. W przypadku imprezy obejmującej cenę biletów lotniczych przelot odbywa się w klasie ekonomicznej z możliwością przewiezienia do 20 kg bagażu głównego (15 kg w przypadku imprez do Indii i Indonezji) i 5 kg kilogramów bagażu podręcznego, o ile odrębne postanowienia zawarte w programie imprezy nie stanowią inaczej. Ewentualne koszty za nadbagaż zobowiązany jest pokryć Podróżny.

#### **Rozdział V. Zmiany świadczeń i cen**

1. Organizator zastrzega, że po zawarciu umowy może jednostronnie podwyższyć cenę imprezy, o ile podwyższenie ceny jest wyłącznie bezpośrednim skutkiem zmiany:
  - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
  - 2) 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 na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
  - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
 Cena nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku w sposób jasny i zrozumiały o zmianie ceny oraz uzasadni podwyżkę i wskaże sposób jej obliczenia.
2. Podróżny ma prawo do obniżki ceny imprezy odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-3, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.
3. Organizator zastrzega, że przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy także w przypadku, gdy zmiana jest nieznaczna, a Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
4. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy:
  - 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych lub
  - 2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę, lub
  - 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1 niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku.
 Organizator może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
5. W powiadomieniu Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
  - 1) zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
  - 2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji;
  - 3) odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w wyznaczonym terminie;
  - 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
6. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:
  - 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy, albo
  - 2) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - 3) odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
8. W przypadku gdy umowa zostanie rozwiązana w trybie określonym w ust. 5 pkt 3 oraz ust. 6 pkt 2. Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwróci wpłaty dokonane przez Podróżnego.

#### **Rozdział VI. Odstąpienie od umowy, przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków podróżnego**

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.

2. Podróżny może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora. Wysokość opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.
3. W przypadku, gdy wpłacona przez Podróżnego zaliczka jest niższa niż wysokość opłaty za odstąpienie, Podróżny zobowiązany jest do dopłaty różnicy.
4. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
5. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
  - 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:
    - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
    - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
    - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
  - 2) organizator 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.
6. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 4 i 5, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

#### **Rozdział VII. Realizacja umowy i odpowiedzialność**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Podróżny zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
3. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy ust. 15 do 21 stosuje się odpowiednio.
4. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
5. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
6. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
7. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
8. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
9. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróżnych, Organizator zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 stosuje się odpowiednio.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuci zgodnie z ust. 7, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.
11. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.
12. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 11, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.

13. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w ust. 11 i 12, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
14. Ograniczenia czasu zapewniania podróznemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w ust. 11, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróznego.
16. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
  - 1) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
  - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
  - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
18. Roszczenia, o których mowa w ust. 15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.
19. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
20. W przypadkach innych, niż określone w ust. 19, odpowiedzialność Organizatora (a co za tym idzie odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora) ograniczona jest, o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa, do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej.
21. Obniżka ceny, o której mowa w ust. 15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w ust. 16, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróznego 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.
22. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w ust. 11.
23. Pomoc, o której mowa w ust. 22, polega w szczególności na udzieleniu:
  - 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
  - 2) podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 5.
24. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 22, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróznego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
25. Organizator lub agent turystyczny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec podróznego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
26. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z Ustawy.
27. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorców turystycznych z podróżnymi lub oświadczenia podróznego mniej korzystne dla podróжных niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla podróznego obowiązują przepisy ustawy.

#### **Rozdział VIII. Obowiązki Podróżnego**

1. Przy podpisywaniu Umowy zgłoszenia Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz termin, w jakim Podróżny ma obowiązek ich złożenia lub okazania. Niezłożenie u Organizatora lub osób działającej w imieniu Organizatora w wyznaczonym terminie określonych w Umowie dokumentów grozi skreśleniem z listy Podróżnych na warunkach rezygnacji z winy Podróżnego.
2. Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Organizatora lub osoby działającej w imieniu Organizatora o zmianie danych osobowych, w tym zmianie nazwiska lub imienia, danych adresowych, bądź paszportu.
3. Podróżny zobowiązany jest do podporządkowania się pilotowi i innym reprezentantom Organizatora w czasie trwania imprezy, w szczególności w kwestii terminu zbiórek Podróżnych.

4. W momencie zbiórki i w czasie trwania imprezy Podróżny zobowiązany jest do posiadania wszystkich niezbędnych dokumentów podróży jak ważnego paszportu, wiz, zaświadczeń o odpowiednich szczepieniach (jeżeli wymagają tego przepisy) oraz innych dokumentów wskazanych w umowie, o ile takie dokumenty są wymagane. Ich brak może spowodować uniemożliwienie uczestnictwa w Imprezie, za co całkowitą odpowiedzialność i skutki finansowe ponosi Podróżny.
5. Obcokrajowcy oraz osoby z kilkoma obywatelstwami są zobowiązane do zasięgnięcia informacji na temat swojego obowiązku wizowego oraz uzyskania właściwej wizy w ambasadzie lub konsulacie swojego kraju.
6. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa, w tym celnych i dewizowych, obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
7. Podróżny odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody materialne oraz ma obowiązek pokryć straty w miejscu ich powstania. W przypadku braku możliwości pokrycia szkody na miejscu, Podróżny może zwrócić się do Organizatora z prośbą o tymczasowe pokrycie szkody za niego, zobowiązując się jednocześnie na piśmie do uiszczenia należnych kwot niezwłocznie po powrocie do kraju. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
8. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania.

#### **Rozdział IX. Ubezpieczenie i zabezpieczenia finansowe**

1. Podróżny jest objęty Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym. Składka na Fundusz doliczana jest do ceny imprezy.
2. Organizator posiada Gwarancję Ubezpieczeniową nr M 515168 kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną wydaną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Signal Iduna.
3. Organizator na czas wyjazdu ubezpiecza Podróżnych Imprezy w Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 10623, kapitał zakładowy 191.000.000 PLN, w pełni opłacony, NIP 526-23-49-108. Spółka należy do Grupy Generali figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS., na warunkach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróżny.

#### **Rozdział X. Reklamacje**

1. W razie stwierdzenia jakiegokolwiek niezgodności związanej z realizacją umowy Podróżny ma obowiązek zawiadomić o niej Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, przedstawiając okoliczności danej sprawy.
2. Zawiadomienie o stwierdzonej Niezgodności oraz wszelkie inne wiadomości, żądania lub skargi powinny zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych oraz sprecyzowane żądanie Podróżnego i być składane:
  - 1) W trakcie trwania imprezy turystycznej – pilotowi wycieczki lub przedstawicielowi Organizatora wskazanemu w programie lub bezpośrednio Organizatorowi lub agentowi turystycznemu, za pośrednictwem którego Podróżny nabył imprezę turystyczną;
  - 2) Po powrocie z imprezy turystycznej – bezpośrednio Organizatorowi lub agentowi turystycznemu, za pośrednictwem którego Podróżny nabył imprezę turystyczną.
3. Organizator udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania.
4. Organizator nie jest związany uznaniem reklamacji przez pilota wycieczki lub inną osobę uprawnioną do przyjęcia reklamacji, w tym przez agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Podróżny nabył imprezę turystyczną.
5. Podróżny ma możliwość skorzystania także z alternatywnych 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 internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Roszczenia Podróżnego związane z Niezgodnością przedawniają się z upływem 3 lat.

#### **Rozdział XI. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nie uregulowanych Warunkami uczestnictwa, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 roku Nr poz. 2361), kodeksu cywilnego oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.
2. Niniejsze Warunki uczestnictwa obowiązują od 01.01.2019r.

PODPIS ORGANIZATORA:

PODPIS ZAMAWIAJĄCEGO:

(data, pieczętka, podpis)

(data, czytelny podpis / pieczętka, podpis)