

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

1. ZASADY OGÓLNE

Organizatorem imprez turystycznych w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych jest AT ANIMATOR zwany dalej „Biurem”. Dane organizatora: AT ANIMATOR, Marcin Szopa 43-502 Czechowice-Dziedzice Ul. Dolna 10 NIP: 652-135-13-08 Koncesja organizatorów Turystyki: 1104, Gwarancja Ubezpieczeniowa SIGNAL IDUNA M516580, Wysokość Zabezpieczenia Finansowego 322.620,00 zł. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Śląskiego. Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane w oparciu o art. 384 KC i ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych poniższe Warunki Uczestnictwa – stanowią one integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro. Przy zawieraniu umowy - zgłoszenia Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania Warunków Uczestnictwa. Podpisanie umowy/zaakceptowanie - zgłoszenia oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników z umowy - zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy.

2. ZAWARCIE UMOWY UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach przekazanych przez Biuro i

podpisaniu/zaakceptowaniu umowy - zgłoszenia uczestnictwa (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) oraz wpłaceniu ustalonej zaliczki. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego). Podpisując/akceptując umowę - zgłoszenie uczestnictwa Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

3. WARUNKI PŁATNOŚCI

Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy. Określona w umowie cena za świadczenie usługi turystycznej winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane na dobro Biura w ustalonych terminach.

4. ZMIANA ŚWIADCZEŃ

Biuro ma prawo do nieznaczącej zmiany warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy po uprzednim poinformowaniu Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku (trwały nośnik: materiał lub urządzenie umożliwiające przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane). W sytuacji, gdy

Biuro przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszone zmienić główne właściwości imprezy bądź nie jest w stanie spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w umowie) niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku. Biuro może w tym wypadku jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W powiadomieniu, o którym mowa powyżej, Biuro informuje Uczestnika o: zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę; o rozsądnym terminie, w którym Uczestnik ma poinformować Biuro o swojej decyzji (tj. czy Uczestnik przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę); o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Uczestnika w podanym przez Biuro terminie: o zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest oferowana. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku, gdy umowa o udział w imprezie zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Uczestnika na warunkach określonych powyżej, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. UWAGA! Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów o ile nie

zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy. Nie stanowi również zmiany właściwości imprezy – zmiana kolejności zwiedzania o ile program został wykonany w całości. Zmiana świadczeń po rozpoczęciu imprezy - Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową Uczestnik ma obowiązek zawiadomić o tym Biuro. Biuro 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 odpowiednie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, 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 turystyki został

powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5. OBOWIĄZKI BIURA

Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Uczestnikowi informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. 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 Biuro zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Biuro niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Biuro. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów. Biuro niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w

skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

Biuro 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 Biuro.

6. PRAWA UCZESTNIKA

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

7. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Obowiązek posiadania ważnego

dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. 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.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Biuro. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

8. BAGAŻ

Linie lotnicze wprowadzają maksymalne limity dla przewozu bagażu. Dla jednego pasażera w wieku powyżej 2 lat najczęściej wynoszą one 5 kg dla bagażu podręcznego 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 u 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, Biuro/przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku nadbagażu Uczestnik ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika. Ubezpieczenia. Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Wszyscy Uczestnicy imprez zbiorowych są ubezpieczeni w Signal Iduna TU na podstawie Umowy Generalnej przy czym stronami

umowy ubezpieczeniowej są Towarzystwo Ubezpieczeniowe i Uczestnik. Zawierając umowę-zgłoszenie uczestnictwa, Uczestnik deklaruje (w imieniu swoim oraz pozostałych Uczestników z umowy - zgłoszenia), że stan zdrowia umożliwia udział Uczestników w imprezie. Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróżnej, zniszczenia lub utraty m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, sprzętu profesjonalnego: audio, foto-video lub komputerowego, oprogramowania komputerowego, akcesoriów samochodowych, sprzętu sportowego itp. Więcej informacji na temat ubezpieczeń znajdują Państwo w szczegółowych warunkach ubezpieczenia, z którymi każdy Uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznać się w biurze podróży przed wyjazdem. Niedopełnienie obowiązku zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczeniowej (np. z tytułu uprawiania sportu lub wartościowego bagażu) obciąża tylko i wyłącznie uczestnika. Biuro może zaproponować uczestnikom inne ubezpieczenie (rozszerzone) jeżeli specyfika wyjazdu wymaga takiego ubezpieczenia a zakres proponowanych ubezpieczeń wynikających z polisy generalnej jest niewystarczający.

9. REKLAMACJE

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. W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Uczestnik

może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy do Biura lub bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi od Uczestnika do Biura. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Biura. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) na adres siedziby Biura bądź agenta. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Biura, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. W szczególnych przypadkach Biuro zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem.

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. Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróży można zgłaszać do Departamentu Obsługi Reklamacji Signa Iduna TU pisemnie drogą pocztową, w formie ustnej z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji w centrali ubezpieczyciela lub Biurze Regionalnym, telefonicznie pod numerem infolinii ubezpieczyciela. Reklamacje rozpatrywane są przez ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA – WYŁĄCZENIA

Biuro ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Biuro, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Jeżeli przepisy szczególnie ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Biura. Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona

spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika. 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. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z umową w przypadku, gdy Biuro 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. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach

turystycznych. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest nie zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro 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 Biuro. Biuro 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. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Biura. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Biuro lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Biura ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Proponowane wycieczki fakultatywne podane są jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.

11. USTAWOWA GWARANCJA ORGANIZATORA TURYSTYKI

Biuro posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe Signal Iduna – nr gwarancji i nazwa TU jest każdorazowo podawana na umowie zgłoszeniu, a dodatkowo każdy uczestnik, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej Biura. Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy biuro wbrew obowiązki nie zapewnia Uczestnikowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Uczestników w razie niewykonania umowy, Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem – Signal Iduna. Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego marszałka województwa, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Uczestników do kraju w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki.

12. ODWOŁANIE IMPREZY

Z uwagi na to, że Biuro organizuje grupowe imprezy turystyczne, może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli: nie osiągnie zakładanego minimum grupy (w przypadku imprez autokarowych min. 30 osób, w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe min. 40 osób) i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni. Jeżeli

wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności Biuro powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy. Biuro w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania. UWAGA!! Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie również na piśmie lub na innym trwałym nośniku.

13. REZYGNACJA LUB ZMIANA TERMINU IMPREZY

Uczestnik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia Uczestnika doręczonego do Biura. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od umowy, której zryczałtowana wysokość wynosi:

do 45 dni przed dniem wyjazdu – 7% ceny imprezy;
od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 20 % ceny
od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 30 % ceny
od 20 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 50 % ceny
od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70 % ceny
od 7 do 4 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny
na 3 dni przed dniem wyjazdu lub później – 95 % ceny imprezy.

W przypadku Imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (niecharterowym) powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów

naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Biuro do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej. Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (obejmujące także koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) zapewniane przez TU Signal Iduna. Przeniesienie uprawnień i zobowiązań wynikających z zawartej umowy. Uczestnik może bez zgody Biura przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura jeżeli uczestnik zawiadomi je o tym na piśmie lub na innym trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Biura z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro ma on obowiązek wykazać je uczestnikowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie. Za nieuiszczoną część

ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestnika w imprezie uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

UWAGA! Zmiana uczestnika imprezy musi zostać zgłoszona do Biura na piśmie lub na innym trwałym nośniku, w terminie, który umożliwia przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych uczestnika imprezy u przewoźników lotniczych. W przypadku imprez 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).

14. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Biuro 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. 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. Biuro przetwarza dane osobowe w 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 Biura, 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 Biura 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. 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. 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. 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 Biuro 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. 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.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23.04.1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Skorzystanie z pozasądowych

sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Biura do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Biura o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Biuro pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań 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, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Uczestnik będący Konsumentem

posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem, a Biurem. Uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302. W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez

turystycznych. AT ANIMATOR będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, AT ANIMATOR posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby AT ANIMATOR stało się niewypłacalne. Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302. Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.

Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową. Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym. Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów. Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty. Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy

turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty. W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie. Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiedzialną i możliwą do uzasadnienia opłatą. Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie. Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych. Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji. W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. AT ANIMATOR wykupił w TU SIGNAL IDUNA zabezpieczenie na wypadek

niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, wraz z nazwą, adresem geograficznym, adresem poczty elektronicznej i numerem telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności AT ANIMATOR dojdzie do odmowy świadczenia usług. Dyrektywa (UE) 2015/2302.

TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY

W związku z nowelizacją Ustawy o usługach turystycznych w brzmieniu od 26.11.2016 - art. 10f ust. 3 z dniem 26 listopada 2016 r. do cen imprez organizowanych i sprzedawanych przez AT ANIMATOR zostanie doliczona składka, którą biuro ma obowiązek w całości przeznaczyć na TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY.

Obowiązek pobierania składek na TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY dotyczy wszystkich organizatorów imprez turystycznych działających na polskim rynku. Ze składek pokrywane będą ewentualne koszty powrotu turystów do Polski oraz zwrot wpłaconych przez Klientów pieniędzy za przerwane lub niezrealizowane imprezy w przypadku, gdy jakiegokolwiek polskie biuro podróży ogłosi niewypłacalność.

<http://www.dziennikustaw.gov.pl/DU/2016/1900>.