



jednocześnie Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

5. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, to jest elementy umowy określone w art. 40 ust. 1 pkt 1 ustawy, lub nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt. 4 – niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaofერować podróжному zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

6. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia o którym mowa w ust. 4, w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje Organizatora, że przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej, albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę.

7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w ust. 6, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

8. W przypadku, gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 6 Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Przepisy art. 50 ust. 2-8 ustawy stosuje się odpowiednio.

9. Cena imprezy jest ceną umowną i może ulec podwyższeniu zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy, nie później jednak niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Ceny walutowe przeliczane są po kursie NBP sprzedaż – pieniądze w dniu ostatecznej wpłaty.

10. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w art. 45 ust.2, ustawy które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

11. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

12. Organizator niezwłocznie powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

13. Jeśli Organizator proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy może jednocześnie zaofерować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

14. 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.

#### VIII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może odstąpić od umowy – złożyć rezygnację w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy. Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Podróżnego wymaga pisemnego oświadczenia, doręczonego do Organizatora lub Agenta. W każdym wypadku Podróżnemu przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie w razie odstąpienia od umowy – złożenia rezygnacji, Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów. Organizator podaje informacyjnie, że w świetle dotychczasowego doświadczenia opłaty za odstąpienie od umowy kształtują się w następujących wysokościach:

- a) do 200 zł, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- b) do 30 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 29 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- c) do 50 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 20 do 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- d) do 80 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 13 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- d) do 95 % ceny imprezy, jeśli rezygnacja nastąpiła w terminie od 6 dni i krócej przed datą rozpoczęcia imprezy.

W turystyce lotniczej, w zagranicznych indywidualnych wycieczkach woucherowych i w imprezach organizowanych przez Organizatora na zlecenie obowiązują odrębne (specyficzne dla danych imprez) warunki rezygnacji – określone indywidualnie w umowie-zgłoszeniu. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od umowy) może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej, gdzie Podróżny powinien podać numer imprezy, termin oraz miejscowość lub kraj, do którego miał nastąpić wyjazd.

2. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez poniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

3. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 40 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 35 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa lub oferta stanowi inaczej), a organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później:

- a) niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b) niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.

c) niż na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

4. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

5. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 i 5 ustawy, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

#### IX. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ

1. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu wymaga zgody Organizatora.

2. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej podróży, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanyymi przez organizatora, w szczególności prawidłowo wypełnioną kartę kwalifikacyjną w przypadku uczestnictwa w imprezie turystycznej nadzorowanej przez Kuratorium Oświaty (kolonie i obozy dla dzieci i młodzieży) zgodnie z odrębnymi przepisami. Brak takich dokumentów jest równoznaczny z odstąpieniem od umowy z przyczyn leżących po stronie Podróżnego.

3. W trakcie trwania imprezy podróжный zobowiązany jest do stosowania się do wskazań kierownika, opiekuna grupy, pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórek uczestników imprezy.

4. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.

5. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, 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 art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio. 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.

6. Jeżeli Organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążenia Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróжного do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Organizator przynajmniej Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

7. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a Organizator nie zdola usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli impreza obejmuje transport Podróżnych, Organizator zapewnia powrót podróжного do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążenia Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

8. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzucił zgodnie z postanowieniem pkt 9, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy.

9. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy.

10. W czasie trwania imprezy, Podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela Organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji umowy.

11. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróжного do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta, polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; a także na udzieleniu 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 art. 48 ust. 5 ustawy. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

#### X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.

3. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

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

5. Roszczenia Podróżnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą przedawniają się z upływem 3 lat.

6. 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.

7. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora, do kwoty równej trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w

przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

#### XI. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota, opiekuna, kierownika) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji w trakcie imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia. W celu zapobiegania szkodom reklamacja winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie reklamacji w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i imprezy, w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopie zawartej umowy), przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. W przypadku złożenia reklamacji po terminie, Organizator jest uprawniony do uznania jej za bezskuteczną, co nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.

2. Reklamacja może być kierowana bezpośrednio do Organizatora lub do Agenta turystycznego, za pośrednictwem, którego umowa-zgłoszenie została zawarta. Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do Organizatora. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje reklamację Organizatorowi. Reklamację wniesioną do Agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Organizatora. Agent turystyczny oraz przedstawiciel Organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent, kierownik) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróжного reklamacji.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności bezzwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Podróżny zostanie poinformowany pisemnie.

4. Do niestanowiących reklamacji wiadomości i żądań Podróżnego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1-3.

5. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Podróżny może wnieść odwołanie do Organizatora lub skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z platformy internetowej rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

#### XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361); kodeksu cywilnego, wskazane ustawą przepis art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

2. Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd.

3. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

Data

Podpis klienta