

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH BIURA PODRÓŻY ORGANIZACJI SZKOLEŃ I KONFERENCJI „ALTAIR”

## I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:

- 1) **warunki uczestnictwa** - niniejsze ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez BPOSiK ALTAIR,
- 2) **umowa - zgłoszenie** - formularz o nazwie „umowa – zgłoszenie” służący celom określonym w rozdziale IV,
- 3) **strony** - łącznie: organizator i podróżny,
- 4) **organizator** – biuro podróży występujące pod nazwą Biuro Podróży Organizacji Szkoleń i Konferencji ALTAIR, organizujące wybraną imprezę turystyczną. Nazwa i adres organizatora turystyki, a także jego numery telefonów i adresy poczty elektronicznej znajdują się w umowie – zgłoszeniu,
- 5) **podróżny** - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy,
- 6) **impreza lub impreza turystyczna** - impreza turystyczna organizatora stanowiąca połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ustawy,
- 7) **katalog imprez** - udostępniony przez organizatora i skierowany do ogółu materiał informujący o imprezach w formie katalogu, folderu i broszury lub w formie im podobnej zawierający informacje dotyczące imprez organizowanych przez organizatora,
- 10) **trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub organizatorowi, 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,
- 11) **ubezpieczyciel** - Towarzystwo Ubezpieczeń zapewniające wymagane ustawą dla imprez krajowych ubezpieczenie NNW lub zapewniające wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej, określone w rozdziale XI,
- 12) **gwarancja ubezpieczeniowa** - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela,
- 13) **Fundusz** - Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy,
- 14) **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** - sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania,
- 15) **niezgodność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą,
- 16) **powrót do kraju** - powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy,
- 17) **ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 poz. 2361),
- 18) **Informacje dodatkowe** - Informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa,

2. Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i określają prawa i obowiązki organizatora i podróżnego związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych organizatora. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy ustawy.

3. Organizator i podróżny przekazują sobie wymagane ustawą lub umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony i wskazanego w umowie - zgłoszeniu trwałego nośnika.

## II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

1. Przed zawarciem umowy udziela się podróżnemu informacji o:

- a) głównych właściwościach usług turystycznych, interesujących podróżnego,
- b) obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wize oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- c) możliwości zawarcia umowy ubezpieczeniowej od kosztów rezygnacji i o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia,
- d) szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia od w/w zagrożeń,
- e) minimalnej liczbie osób, aby impreza turystyczna się odbyła,
- f) prawie do rozwiązania przez klienta umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości,
- g) nazwie handlowej i adresie organizatora turystyki, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej,

We właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy, podróżny otrzyma na piśmie następujące informacje:

- a) nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela, wraz z jego adresem i numerem telefonu,
- b) w przypadku imprez dla dzieci - możliwość bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
- c) planowe czasy przejazdu, miejsca i czasy trwania postojów,
- d) o połączeniach komunikacyjnych i miejscach, jakie podróżny będzie zajmował w środku transportu.

2. Informacje o imprezie zawarte są w katalogu imprez, w warunkach uczestnictwa, informacjach dodatkowych do oferty turystycznej, w umowie - zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy.

3. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

4. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

5. W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w katalogu imprez organizator podaje informacje o głównych właściwościach usług turystycznych.

6. Szczegółowy program zwiedzania oraz inne informacje, o których mowa w pkt. 5, mogą być zawarte w innym niż katalog materiale stanowiącym element umowy.

7. Informacje wymienione w ust. 5, które wymagają skonkretyzowania w odniesieniu do imprezy wybranej przez podróżnego są konkretyzowane w umowie zgłoszeniu w formie szczegółowych postanowień - stosownie do ustaleń organizatora i podróżnego.

8. Usługi turystyczne świadczone przez organizatora nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek podróżnego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez organizatora, przy zawieraniu umowy, dokładne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb podróżnego.

## III. 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 dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

#### **IV. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

1. Stronami umowy są organizator i podróżny. W przypadku zawierania przez podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, podróżny wskazuje tę osobę w umowie - zgłoszeniu. Jeżeli podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
2. Podróżny określa w umowie - zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę podróżnych uczestniczących w imprezie oraz wskazane w umowie - zgłoszeniu dane osobowe podróżnych, a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaje i zakres usług objętych programem imprezy i składa oświadczenia związane z imprezą przewidziane w formularzu umowy zgłoszenia. Organizator w umowie - zgłoszeniu podaje wymagane ustawą informacje o imprezie i związane z imprezą.
3. Integralną część umowy - zgłoszenia stanowią:
  - a) warunki uczestnictwa, b) oferta turystyczna z programem i warunkami imprezy, c) ogólne warunki ubezpieczenia.
4. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie.
5. Z zastrzeżeniem pkt. 7, przy podpisaniu umowy podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 30 % ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie - zgłoszeniu.
6. W terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba, że umowa stanowi inaczej.
7. W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 30 lub mniej dni od dnia zawarcia umowy podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
8. W razie braku wpłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt.7 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużeniu terminu zapłaty.
9. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi podróżny.
10. W umowie - zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.

#### **V. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY (PODRÓŻNY)**

1. Podróżny może bez zgody organizatora 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 organizatora, jeżeli podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie.
2. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. 1, będzie wiązać się dla organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora na skutek przeniesienia umowy. Za nie uiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
3. Jeśli uczestnictwo w imprezie jest związane z przelotami samolotowymi i/lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez BPOSiK ALTAIR biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.

#### **VI. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY (ORGANIZATOR)**

1. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie zmiany innych niż cena warunków umowy – gdy zmiana jest nieznaczna i jednocześnie organizator poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
2. W przypadku koniecznym organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy - zgłoszenia zawartej z podróżnym, zwłaszcza w przypadku: wzrostu kosztu transportu, podatków, opłat urzędowych (np. opłaty lotniskowych, startowych i lądowania), zmiany przepisów celno - wizowych, zmiany kursu walut stanowiącej podstawę obliczenia ceny.
3. Organizator ma prawo, w przypadku wystąpienia czynników opisanych w pkt 2 do podwyższenia ceny imprezy, z zastrzeżeniem, że nie może ona być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku wzrostu ceny imprezy powyżej 8 % podróżny ma prawo do odstąpienia od umowy. W przypadku obniżenia kosztów transportu, podatków, opłat urzędowych i innych wskazanych w pkt.1, podróżny ma prawo do obniżki ceny i zwrotu odpowiedniej części ceny imprezy, przy czym organizator ma prawo odliczyć od zwrotu koszty obsługi.
4. Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, to jest elementami 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 zaoferować podróżnemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
5. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia o którym mowa w pkt. 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.
6. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w pkt 4, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
8. W przypadku, gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt. 5 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.

#### **VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY (PODRÓŻNY)**

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie w razie odstąpienia od umowy podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz organizatora opłaty za odstąpienie od umowy.

2. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie organizatora podróży obciążony jest kosztem rezerwacji tj. kwotą stanowiącą 5% ceny imprezy. Podróżny ponosi również koszty rezygnacji wg faktycznie wyliczonych i udokumentowanych przez organizatora kosztów (po całkowitym rozliczeniu i zbilansowaniu imprezy, z której zrezygnował).

Podróżny może skorzystać z formy zryczałtowanej potrącenia kosztów rezygnacji, bez czekania na bilans i rozliczenie, w wysokości nie większej niż:

- 30% ceny – przy rezygnacji między 40 a 30 dniem do rozpoczęcia imprezy,
- 50% ceny – przy rezygnacji między 29 a 15 dniem do rozpoczęcia imprezy,
- 70% ceny – przy rezygnacji między 14 a 5 dniem do rozpoczęcia imprezy,
- 90% ceny – przy rezygnacji w okresie krótszym niż 5 dni.

Rezygnującemu podróżnemu zwrot wpłaty, (po ewentualnym potrąceniu kosztów rezygnacji), dokonuje organizator lub podmiot, za pośrednictwem, którego zawarta została umowa.

3. W sytuacji nie stawienia się podróżnego na miejscu zbiórki, zatrzymania go przez służby graniczne lub celne, niewykorzystania świadczeń z przyczyn leżących po stronie Podróżnego np. choroba, usunięcie z imprezy, zwrot odpłatności za imprezę lub niewykorzystane świadczenia, bądź realizacja świadczeń w innym terminie - nie przysługuje. Organizator doloży starań w celu pomniejszenia wysokości potrąceń z tytułu rezygnacji.

3. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia 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.

### **VIII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY (ORGANIZATOR)**

1. 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 30 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 25 dla imprez samolotowych (chyba, że w ofercie określono inaczej), a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później niż:

- na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej,
- na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

2. 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.

3. 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. Impreza rozpoczyna się i kończy w dacie wskazanej w umowie-zgłoszeniu. Doba hotelowa zaczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godz. 9.00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu/wyjazdu, podróżny winien opuścić pokój hotelowy przed upływem doby hotelowej.

3. Jeżeli podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą go obowiązywały.

4. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej podróży, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez organizatora.

5. W trakcie trwania imprezy podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki.

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

7. 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 nie usunięcia 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.

8. Jeżeli organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie 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 udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, organizator przyznaje 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.

9. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a organizator nie zdoła 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 podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

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

11. 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.

12. 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.

13. 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 podróżnego 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. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG**

1. Podróżny ma obowiązek poinformować organizatora lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota, opiekuna) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróżnego niezwłocznie, tak, aby organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróżnego i imprezy w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi 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 skargi.

2. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do przedstawiciela, za pośrednictwem którego umowa została nabyta. Przedstawiciel niezwłocznie przekazuje skargę organizatorowi. Skargę wniesioną do przedstawiciela w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do organizatora. Przedstawiciel oraz przedstawiciel organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń podróżnego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróżnego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. Do nie stanowiących skarg wiadomości i żądań podróżnego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1- 3.

5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

6. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy.

7. Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

#### **XI. UBEZPIECZENIE, GWARANCJA, TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY**

1. Podróżny uczestniczący w imprezie jest ubezpieczony z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków przy wyjazdach w kraju oraz z tytułu kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków przy wyjazdach za granicę. Ubezpieczenie może mieć rozszerzony zakres.

Informacja o sumach ubezpieczenia i o ewentualnym rozszerzeniu podawane są w umowie – zgłoszeniu.

2. O ile umowa – zgłoszenie nie stanowi inaczej Organizator zawiera na rzecz podróżnego wyjeżdżającego za granicę (Europa i Basen Morza Śródziemnego) umowę ubezpieczenia w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa

Sumy ubezpieczeń: koszty leczenia 10 000 EUR, następstwa nieszczęśliwych wypadków 7 000 PLN, bagaż 800 PLN.

Zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń będących następstwem chorób przewlekłych.

Podróżny oświadcza za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy - zgłoszenia otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. zatwierdzone uchwałą nr 4/Z/2018 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dn. 31.01.2018 oraz z Informacją o Produkcie Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

3. O ile umowa – zgłoszenie nie stanowi inaczej Organizator zawiera na rzecz podróżnego wyjeżdżającego w kraju umowę ubezpieczenia w w PZU S.A., al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.

Sumy ubezpieczeń: następstwa nieszczęśliwych wypadków 10 000 PLN

Zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń będących następstwem chorób przewlekłych.

Podróżny oświadcza za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy - zgłoszenia otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia PZU NNW zatwierdzone uchwałą nr UZ/423/2016 Zarządu PZU S.A. z dn. 24.10.2016.

4. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia wywołane na skutek zażywania alkoholu, narkotyków bądź innych środków o zblizonym działaniu.

5. Umowa nie może być zawarta z podróżnym, który nie złożył oświadczenia, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela, a także iż wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

6. Jeżeli podróżny zawiera umowę na rzecz osoby/osób trzecich to w umowie - zgłoszeniu składa oświadczenie przewidziane w pkt. 5 w imieniu tej osoby/tych osób.

7. Istnieje możliwość dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (ochrona przed finansowymi skutkami rezygnacji; wariant z 100 % zwrotem). Zawarcie takiego ubezpieczenia jest możliwe w momencie rezerwacji wyjazdu. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy obejmuje wyłącznie zdarzenia powstałe z przyczyn losowych np. nieszczęśliwy wypadek, nagle zachorowanie, śmierć najbliższego członka rodziny. Organizator udzieli zainteresowanym szczegółowych informacji dotyczących warunków tego ubezpieczenia i jego kosztów.

Podróżny oświadcza za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem umowy - zgłoszenia otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. zatwierdzone uchwałą nr 7/Z/2017 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dn. 14.02.2017 oraz z Informacją o Produkcie Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A

8. Istnieje możliwość dodatkowego ubezpieczenia od chorób przewlekłych w przypadku wyjazdów zagranicznych; dodatkowego ubezpieczenie Ski w przypadku wyjazdów narciarskich. Organizator udzieli zainteresowanym szczegółowych informacji dotyczących warunków takich ubezpieczeń i ich kosztów.

9. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez ubezpieczyciela przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę w razie niewypłacalności organizatora.

• UMOWA GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ nr M 516714 wystawiona przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa; tel. 22 50 56 508, fax 22 50 56 444, [turystyka@signal-iduna.pl](mailto:turystyka@signal-iduna.pl)  
Beneficjent Gwarancji: Marszałek Województwa Śląskiego, ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice tel. 32 77 40 056.

10. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek należnych od umów na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą. Celem utworzenia Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego jest zapewnienie środków na pokrycie kosztów powrotu do kraju oraz zwrot wpłat za niezrealizowane i przerwane imprezy turystyczne dla klientów biur podróży, które utracą płynność finansową i ogłoszą niewypłacalność.

Wysokości składek, zależnie od miejsca docelowego imprezy wynoszą:

- 15 PLN/os. – za imprezy samolotowe czarterowe za wyjątkiem krajów mających granicę lądową z Polską,
- 13 PLN/os – za imprezy nieczarterowe realizowane poza Europę
- 10 PLN/os – za imprezy autokarowe i oparte o loty rejsowe w Europie, za wyjątkiem krajów mających granicę lądową z Polską.

## XII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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”), Administratorem danych osobowych Klienta jest Organizator – BPOŚIK ALTAIR, ul. Pod Młynem 50/1, 40 - 313 Katowice.

2. Organizator prowadzi bazę danych osobowych, czyli informacji identyfikujących osoby fizyczne. Organizator gwarantuje maksymalną i dostosowaną do aktualnego poziomu bezpieczeństwa ochronę danych osobowych. Poprzez zawarcie umowy podróży potwierdza w swoim imieniu oraz w imieniu wszystkich uczestników, że zapoznał się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w niniejszym rozdziale.

3. Podróżny zawierający umowę zobligowany jest do przekazania przedstawicielom organizatora, danych osobowych umożliwiających przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, odbycie podróży oraz pobyt zgodnie z warunkami wjazdowymi i wyjazdowymi poszczególnych państw. W tym celu konieczne jest udostępnienie przez podróżnego podstawowych danych, które określone są kierunkiem podróży:

- 1) jeśli podróż odbywa się do krajów Unii Europejskiej, wystarczające dane to: • imię i nazwisko według dowodu tożsamości, • data urodzenia, • adres do korespondencji, • numer telefonu kontaktowego oraz adres e - mail niezbędne celem kontaktu w przypadku wszelkich zmian,
- 2) jeśli podróż odbywa się poza granice Unii Europejskiej, w zależności od celu podróży, dodatkowo: • numer i data ważności paszportu, • obywatelstwo, • miejsce urodzenia.

4. Dane osobowe podróżnego oraz osób towarzyszących będą wykorzystywane w następujących celach:

- 1) zawarcia i wykonania umowy, w tym zapewnienia poprawnej jakości usług (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit b RODO),
- 2) wykonania ciążących na Organizatorze obowiązków prawnych, np. wystawiania i przechowywania faktur czy udzielania odpowiedzi na reklamacje (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit c RODO),
- 3) dochodzenia roszczeń wynikających z umowy (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
- 4) marketingu usług własnych w trakcie trwania umowy (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

5. Podróżny przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera umowę w celach marketingowych – podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, adres e - mail, numer telefonu komórkowego, adres korespondencyjny),

6. Udzielona zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych może być wycofana w każdym czasie.

7. Dane osobowe podróżnych organizator będzie wykorzystywał przez okres niezbędny do realizacji opisanych powyżej celów. W zależności od podstawy prawnej będzie to odpowiednio:

- 1) czas trwania umowy,
- 2) czas wykonywania obowiązków prawnych oraz czas, w którym przepisy prawa nakazują przechowywać dane, np. przepisy podatkowe,
- 3) czas po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy,
- 4) czas do momentu wycofania zgody.

8. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej oraz w formie archiwum dokumentacji.

9. W przypadkach określonych w RODO, podróżny ma prawo dostępu do danych osobowych, sprostowania danych, przeniesienia danych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych. Niezależnie od praw wymienionych wyżej podróżny może w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Jego danych, jeśli podstawą prawną wykorzystywania danych jest prawnie uzasadniony interes. Klient ma także prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważa, że przetwarzanie Jego danych osobowych narusza przepisy prawa.

10. Z zachowaniem wszelkich gwarancji bezpieczeństwa danych, dane podróżnego organizator może przekazać – oprócz osobom upoważnionym przez organizatora – innym podmiotom, w tym:

- 1) podmiotom przetwarzającym je w naszym imieniu, np. dostawcom usług technicznych i podmiotom świadczącym nam usługi doradcze;
- 2) innym administratorom, w szczególności do Towarzystwa Ubezpieczeniowego, któremu organizator może przekazać dane osobowe podróżnego i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych dla celów związanych z realizacją świadczeń będących przedmiotem umowy ubezpieczenia (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, data urodzenia, adres korespondencyjny).

11. Dane podróżnych mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego (do krajów innych niż kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Liechtenstein), pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO.

## XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszymi warunkami mają zastosowanie przepisy Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 poz. 2361). oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i przepisy o ochronie Konsumenta.

2. Wszelkie spory między organizatorem a podróżnym mogące wynikać z tytułu realizacji umowy, podlegają rozstrzygnięciu w trybie polubownym, a przy braku porozumienia przez miejscowo właściwy Sąd Powszechny w Polsce.

**Biuro Podróży Organizacji Szkoleń i Konferencji „ALTAIR” 40-313 Katowice ul. Pod Młynem 50/1**

tel/fax 32 256 62 39, tel. 506 104 100 [www.altair.travel.pl](http://www.altair.travel.pl) [altair@altair.travel.pl](mailto:altair@altair.travel.pl)

NIP 954-101-20-83 Regon 270655140 Gwarancja Signal Iduna M 516714

Alior Bank 66 2490 0005 0000 4530 8409 1686

**Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego - numer 113**  
**Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych**  
**– numer ewidencyjny 1395**

