

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Pol-Travel Bydgoszcz (ważne od 01.02.2021)

I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:
 - warunki uczestnictwa** - niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Pol-Travel;
 - umowa-zgłoszenie** - formularz o nazwie „umowa-zgłoszenie służący celom określonym w rozdziale III;
 - strony** - łącznie: organizator i podróży;
 - organizator** - biuro podróży występujące pod nazwą Biuro Podróży Pol-Travel, organizujące wybraną imprezę turystyczną. Nazwa handlowa, firma i adres organizatora turystyki, a także jego numery telefonów i adresy poczty elektronicznej znajdują się w katalogu imprez i umowie-zgłoszeniu;
 - podróżny** - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy;
 - agent turystyczny** - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez organizatora;
 - 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;
 - umowa** - zawarta między organizatorem a podróznym umowa o udział w imprezie dotycząca imprezy jako całości lub jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;
 - 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;
 - trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiający podróznemu lub organizatorowi, przechowywanie informacji kierowanych osobście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odzwierciedlenie przechowywanych informacji w niezmienniej postaci;
 - ubezpieczyciel** - w zależności od rodzaju imprezy: COLONNADE INSURANCE SA Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 111 lub SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przekopowa 31, zapewniające wymagane ustawą dla imprez krajowych ubezpieczenie NNW i zagranicznych KL/NNW oraz EUROPA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Gwiaździsta 32 zapewniający wymagane ustawą dla imprez krajowych ubezpieczenie NNW i zagranicznych KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;
 - gwarancja ubezpieczeniowa** - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela;
 - Fundusz** - Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy;
 - 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;
 - niezgodność** - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;
 - powrót do kraju** - powrót podróznego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;
 - ustawa** - ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361).
 - Informacje dodatkowe** - Informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa.
- Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i określają prawa i obowiązki organizatora i podróznego związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych organizatora. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy ustawy.
- Organizator i podróży przekazują sobie wymagane ustawą lub umowa informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony i wskazanego w umowie-zgłoszeniu trwałego nośnika, z zastrzeżeniem pkt. 4.
- Jeżeli ustawa wymaga przekazania podróznemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.

II OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

- Przed zawarciem umowy udziela się podróznemu:
 - standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do umowy,
 - informacji określonych w art. 40 ust. 11 i 3 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.
- Informacje o imprezie zawarte są w katalogu imprez, w warunkach uczestnictwa, informacjach dodatkowych do oferty turystycznej, w umowie - zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych podróznemu przed rozpoczęciem imprezy.
- W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępni się podróznemu na trwały nośnik kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
- Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w katalogu imprez organizator podaje informacje o głównych właściwościach usług turystycznych.
- Szczegółowy program zwiedzania oraz inne informacje, o których mowa w pkt. 5, mogą być zawarte w innym niż katalog materiale stanowiącym element umowy.
- Informacje wymienione w ust. 5, które wymagają skonkretyzowania w odniesieniu do imprezy wybranej przez podróznego są konkretyzowane w umowie-zgłoszeniu w formie szczegółowych postanowień - stosownie do ustaleń organizatora i podróznego.
- Usługi turystyczne świadczone przez organizatora nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek podróznego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez organizatora, przy zawarciu umowy, dokładne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb podróznego.

III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

- Stronami umowy są organizator i podróży. W przypadku zawierania przez podróznego umowy na rzecz osoby trzeciej, podróży wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu. Jeżeli podróży nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawarciu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
- Podróżny określa w umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę podróznym uczestniczącym w imprezie oraz wskazane w umowie-zgłoszeniu dane osobowe podróznym, 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.
- Integralną część umowy stanowią: a) warunki uczestnictwa, b) informacje dodatkowe do oferty turystycznej, c) umowa-zgłoszenie, d) program i warunki imprezy,
- Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie.
- Uczestnicy biorący po raz kolejny udział imprezie organizowanej przez Biuro Podróży Pol-Travel mają możliwość skorzystania z profitów przewidzianych dla Stałych Klientów, podanych każdorazowo przy danej ofercie. Profity przysługują każdemu, kto uczestniczy w imprezie Biuro Podróży Pol-Travel i nie wnioskował o usunięcie swoich danych osobowych przetwarzanych przez Biuro Podróży Pol-Travel.
- Z zastrzeżeniem pkt. 8, przy podpisaniu umowy podróży dokonuje przedpłaty w wysokości 30 % ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie zgłoszeniu.

- W terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, podróży zobowiązany jest wpłacić na rzecz organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba, że umowa stanowi inaczej.
- W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 30 lub mniej dni od dnia zawarcia umowy podróży zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
- W razie niedokonania wpłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt.7 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
- W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi podróży.
- W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których podróży powiadomił organizatora i na które strony umowy wyraził zgodę.
- Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1-6 ustawy nie podlegają zmianie, chyba że strony umowy postanowią inaczej albo zostaną zmienione w przypadkach określonych w art. 45 ust. 2 lub art. 46 ust. 1 ustawy.

IV. UBEZPIECZENIA I GWARANCJA

- Przedmiot i zakres ubezpieczenia** - imprezy zagraniczne: Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW). Organizator zawiera na rzecz podróznego umowę ubezpieczenia w:
 - TU EUROPA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Gwiaździsta 62 (Travel World - wersja Standard Max) z sumami ubezpieczenia: koszty leczenia łącznie z assistance (KL) - 30 000 Euro, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) -1.800 Euro na wypadek śmierci i 3.000 Euro na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, koszty ratownictwa - 5.000 Euro, bagaż podróży (BP) - 250 Euro. Zakres ubezpieczenia obejmuje zdarzenia będące następstwem chorób przewlekłych, lub
 - COLONNADE INSURANCE SA Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 111 (Colonnade Travel - wariant brązowy) z sumami ubezpieczenia: koszty leczenia łącznie z assistance (KL) - 50 000 Euro, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) - 5.000 Euro na wypadek śmierci i 5.000 Euro na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, koszty ratownictwa - 6.000 Euro, bagaż podróży (BP) - 300 Euro. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń będących następstwem chorób przewlekłych.
- Przedmiot i zakres ubezpieczenia** - imprezy krajowe: Podróżny uczestniczący w imprezie w Polsce jest objęty ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Organizator zawiera na rzecz podróznego umowę ubezpieczenia w:
 - SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przekopowa 31 (NNW na terenie RP) z sumami ubezpieczenia: następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) -10.000 PLN na wypadek śmierci i 10.000 PLN na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, lub
 - COLONNADE INSURANCE SA Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 111 (Colonnade Travel Polska - wariant brązowy) z sumami ubezpieczenia: następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) - 2.500 Euro na wypadek śmierci i 2.500 Euro na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu.
- Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody są dołączone podróznemu przy zawieraniu umowy. Są też umieszczone na www.pol-travel.pl
- Umowa nie może być zawarta z podróznym, który nie złożył oświadczenia, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwinia lecących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela, a także iż wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.
- Jeżeli podróży zawiera umowę na rzecz osoby/osób trzecich to w umowie zgłoszeniu składa oświadczenie przewidziane w pkt. 4 w imieniu tej osoby/tych osób.
- Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków będących następstwem chorób przewlekłych.
- Organizator wydaje podróznemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy, w formie oświadczenia, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz odprowadzania składek na Fundusz.
- 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. Data ważności, jej numer oraz kwota gwarancji znajdują się na umowie-zgłoszeniu.
- Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych od umów składki na Fundusz, 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. Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21. dnia miesiąca następującego po danym okresie.
- W razie przewidzianej ustawą konieczności wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej - szczegółowych informacji udziela podróznemu:
 - w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju Urząd Marszałkowski lub najbliższą placówką konsularną Rzeczypospolitej Polskiej. Adresy i telefon właściwego Urzędu Marszałkowskiego znajduje się w formularzu informacyjnym.
 - w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę - ubezpieczyciel.

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- Administratorem danych osobowych podróznym uczestniczącym w imprezach turystycznych organizowanych przez organizatora jest Biuro Podróży Pol-Travel z siedzibą pod adresem: 85-103 Bydgoszcz ul. Niedźwiedzia 7. W celu realizacji przysługujących uprawnień, oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Biurem Podróży Pol-Travel (e-mail: biuro@pol-travel.pl, tel. 52 322 28 58).
- W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia Administratorem danych osobowych podróznym jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przekopowej 31 w Warszawie (01-208) (e-mail: info@signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 65 06) oraz EUROPA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Gwiaździstej 62 we Wrocławiu (53-413) (e-mail: bok@tueuropa.pl, tel. +48 71 36 92 887) oraz COLONNADE INSURANCE SA Oddział w Polsce z siedzibą przy ul. Marszałkowskiej 111 w Warszawie (00-102) e-mail: bok@colonnade.pl, tel. +48 22 276 26 00. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych e-mail: iod@signal-iduna.pl lub iod@tueuropa.pl lub dpo@colonnade.pl albo pisemnie na podane adresy. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez EUROPA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. znajduje się na stronie www.tueuropa.pl. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez Signal Iduna Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez Colonnade Insurance SA Oddział w Polsce znajduje się na stronie www.colonnade.pl.
- Podane przez podróznym dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora w celu realizacji umowy w zakresie niezbędnym do jej wykonania, w celu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, którym jest również marketing bezpośredni, w celu wykonania ciążących na organizatorze obowiązków prawnych oraz ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże podanie danych osobowych wskazanych w formularzu umowy jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy na organizację imprezy turystycznej. Odbiorcami danych osobowych będą organizator imprezy turystycznej, a także podmioty realizujące świadczenia związane z realizacją umowy, takie jak: przewoźnicy, hotele, firmy ubezpieczeniowe, a także biura współpracujące na podstawie umów agencyjnych. Jeśli realizacja umowy będzie tego wymagała dane osobowe będą przekazywane do państw trzecich. Użytkane dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz po jej zakończeniu - przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykonania obowiązków prawnych - zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane osobowe podróznym nie będą podlegały automatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Informujemy o prawie dostępu do treści swoich danych osobowych, a także o prawie do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz o prawie do przeniesienia danych. W związku z tym, że dane osobowe są przetwarzane również do celów marketingu bezpośred-

nego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść w dowolnym momencie, bezpłatnie sprzeciw wobec tego przetwarzania. Przystępując do umowy uprawnienia można wykonać przesyłając stosowną informację na adres mailowy Administratora. Ponadto każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, iż przetwarzanie dotyczących ich danych osobowych narusza przepisy RODO. W dowolnym momencie istnieje również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na wypełnieniu prawie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją poprzez przesłanie stosownej informacji na adres mailowy Administratora.

VI. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

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. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone 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 nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróжного 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 zmiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez Biuro Podróży Pol-Travel biletołów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.
4. 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.
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 podróжного na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaofiarować podróжному zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
6. 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.
7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w pkt. 6, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
8. W przypadku, gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt. 6 organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez podróжного 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

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
2. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie, w razie odstąpienia od umowy, podróżny jest zobowiązany do zapłacenia wskazanej przez organizatora opłaty. Wysokość tej opłaty zależy od tego w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata ta w wysokości określonej w punkcie 3 i stanowi równowartość rzeczywistych kosztów ponoszonych w związku z dokonaniem już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej.
3. Opłata za odstąpienia od umowy wynosi standardowo za osobę:
 - do 45 dni przed dniem wyjazdu - 10% ceny imprezy
 - od 44 dni do 31 dnia wyjazdu - 20% ceny imprezy
 - od 30 do 20 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 30% ceny imprezy
 - od 19 do 10 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 60% ceny imprezy
 - od 9 do 4 dnia przed rozpoczęciem imprezy - 75% ceny imprezy
 - od 3. dnia do dnia rozpoczęcia imprezy lub w przypadku jej nierozpoczęcia - 90% ceny imprezy.
4. Na żądanie podróжного organizator uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróжного.
5. 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 podróжных do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
6. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu podróжному wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 35 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 30 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa stanowi inaczej), a organizator powiadomił podróжного o rozwiązaniu umowy w terminie nie później:
 - niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
 - niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.
7. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu podrónému wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator powiadomił podróжного na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy.
8. Organizator turystyki 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. Przepisy art. 47 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

VIII. 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 zwyczajowo 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 wszelkimi dokumentami podróży wydаныmi przez organizatora.
5. W trakcie trwania imprezy podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazań pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.
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 usunąć 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 podróжного, 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 podróжного 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 przysądza podróжному 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 przysądza 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 podróжного, podróżny ma prawo do rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli impreza obejmuje transport podróжных, organizator zapewnia powrót podróжного do kraju równowalnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróжного dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuca 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 podróжному powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator ponosi koszty niezbędne do zakwaterowania podróжного, 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 podróжному, 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 podróжному 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 podróжного lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora.

IX. 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 podróжного.
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 podróжного 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 trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego podróжного. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

X. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARGI

1. Podróżny ma obowiązek poinformować organizatora lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent, pilota, opiekuna) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. Celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróжного 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 podróжного i imprezy w której uczestniczy (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopie zawartej umowy), 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 podróжного 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 agenta turystycznego, do pośrednictwem którego umowa została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę organizatorowi. Skargę 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) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń podróжного związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróжного skargi.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróжному w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności bezwzględnie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań podróжного 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. 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. W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online). 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

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy, kodeksu cywilnego, wskazane ustawą przepisy 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. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej organizatora pod adresem: www.pol-travel.pl, bądź pod adresem: www.sejm.gov.pl.
3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 1 lutego 2021 r.