

Ogólne warunki uczestnictwa

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 Biuro Pne.pl;
- 2) **umowa-zgłoszenie** - formularz o nazwie „umowa-zgłoszenie służący celom określonym w rozdziale III;
- 3) **strony** - łącznie: organizator i podróżny;
- 4) **organizator** – biuro podróży występujące pod nazwą Pne.pl, 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;
- 5) **podróżny** - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy;
- 6) **agent turystyczny** - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez organizatora;
- 7) **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;
- 8) **umowa** - zawarta między organizatorem a podróżnym 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;
- 9) **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** - SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31 zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;
- 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 (Dziennik Ustaw, 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 umowa informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem na piśmie lub innym trwałym nośniku z zastrzeżeniem pkt. 4

4. Jeżeli ustawa wymaga przekazania podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.

II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

1. Przed zawarciem umowy udziela się podróżnemu:

a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”,

stanowiącego załącznik 1 lub 2 do ustawy,

b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.

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. 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 stanowią: a) warunki uczestnictwa, b) informacje dodatkowe do oferty turystycznej, c) umowa-zgłoszenie, d) program i warunki imprezy,

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 21 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 21 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 niedokonania wpłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt. 6 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.

11. 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

1. Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW). Organizator zawiera na rzecz podróżnego umowę ubezpieczenia w SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31.

2. Przedmiot i zakres ubezpieczenia SIGNAL IDUNA - BEZPIECZNE PODRÓŻE, w tym w zakresie amatorskiego uprawiania sportu i następstw chorób przewlekłych obejmuje:

a) uczestnicy wyjazdów zagranicznych objęci są ubezpieczeniem w zakresie STANDARD (dot. terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego), którego przedmiotem są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL – wariant podstawowy) suma ubezpieczenia – 20.000 EUR, koszty ratownictwa – 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.

b) w przypadku wyjazdów poza terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego przedmiotem ubezpieczenia są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL – wariant podstawowy) suma ubezpieczenia – 30.000 EUR, koszty ratownictwa – 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.

c) uczestnicy wyjazdów krajowych objęci są ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) o sumie ubezpieczeń: 15.000 zł na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu i 7.500 zł na wypadek śmierci.

3. Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody, są doręczane podróżnemu przy zawieraniu umowy.

4. 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.

5. Jeżeli podróżny zawiera umowę na rzecz osoby/osób trzecich to w umowie zgłoszeniu składa oświadczenie przewidziane w pkt. 4 w imieniu tej osoby/tych osób.

6. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

7. 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.

8. 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.

9. W razie przewidzianej ustawą konieczności wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej - szczegółowych informacji udziela podróżnemu:

1) 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.

2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę - ubezpieczyciel.

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podróżnych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez organizatora jest Pne.pl. z o.o. z siedzibą pod adresem: 61-815 Poznań ul. Ratajczaka 26/3. W celu realizacji przysługujących uprawnień, oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Pne.pl (e-mail: biuro@pne.pl, tel. 601 873 912).

2. W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia Administratorem danych osobowych podróżnych jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie (01-208) (e-mail: info@signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 65 06). W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych e-mail: iod@signal-iduna.pl lub pisemnie na podany adres. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez Signal Iduna Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl.

3. Podane przez podróżnych 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 ciężących 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. Uzyskane 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 podróżnych nie będą podlegać zautomatyzowanemu 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 przenoszenia danych. W związku z tym, że dane osobowe są przetwarzane również do celów marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść w dowolnym momencie, bezpłatnie sprzeciw wobec tego przetwarzania. Przysługujące 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 apartego na wypełnianiu prawnie 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 nieuiszczonej 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 Pne.pl biletów 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 podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować podróżnemu 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 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

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.

2. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie w razie odstąpienia od umowy podróżny jest zobowiązany do zapłacenia wskazanej przez organizatora opłaty. Wysokość tej opłaty zależna jest 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 punktach 3 i 4 stanowi równowartość rzeczywistych kosztów ponoszonych w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej.

3. Opłata za odstąpienie od umowy wynosi standardowo za osobę:

- do 45 dni przed dniem wyjazdu -5% ceny imprezy
- od 44 dni do 31 przed dniem wyjazdu -10% ceny imprezy
- od 30 do 20 dnia przed dniem wyjazdu- 25% ceny imprezy
- od 19 do 10 dni przed dniem wyjazdu – 50% ceny imprezy
- od 9 do 4 dnia przed dniem wyjazdu – 75% ceny imprezy
- od 3 dnia przed wyjazdem –90% ceny imprezy

Opłata za odstąpienie od umowy zawartej na oferty „wczasy krajowe”, „wczasy zagraniczne”, „pakiety świąteczne” zależne są od kosztów potrącenia jakie stosuje hotel/pensjonat/ośrodek, w którym klient miał być zakwaterowany.

4. Na żądaniem podróżnego organizator uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.

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 podróżnych 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 podróżnemu 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 podróżnego 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.
- niż na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

7. 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 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. Przepis art. 47 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

VIII. REALIZACJA UMOWY O IMPREZE

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. 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 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 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.

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 o 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 odrzucił 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.

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 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 szczególnie 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 podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

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 (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy), 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 agenta turystycznego, za 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 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 bezzwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. Do niestanowiących 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. 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.pne.pl bądź pod adresem: www.sejm.gov.pl.

3. Warunki uczestnictwa obowiązują od dnia 1 lipca 2018 r.