

# CZAJKA TRAVEL

**Joanna Biernacka**

ul. Szlak 65, pok. 803, 31-153 Kraków

tel. 12 444 72 25

kom. 506 965 755

**biuro@czajkapodroze.pl**

[www.czajkapodroze.pl](http://www.czajkapodroze.pl)

[www.czajka.travel.pl](http://www.czajka.travel.pl)

NIP 685-216-22-22



## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

### Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. Ogólne Warunki Uczestnictwa określają zasady uczestnictwa Klienta w Imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora.
2. Klient zobowiązany jest zapoznać się z OWU przed zawarciem Umowy.

### Rozdział 2. Definicje

Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa pojęcia rozumie się w następujący sposób:

**Cena imprezy** – kwota pieniężna za uczestnictwo w imprezie turystycznej oznaczona w cenniku, ofercie lub Umowie.

**Informacje dodatkowe** – informacje dotyczące imprezy turystycznej, w tym program imprezy turystycznej, zawarte w folderze, katalogu lub ofercie przygotowanej przez Organizatora, a także zamieszczone na Stronie internetowej Organizatora oraz innych, na których zamieszczono informacje o imprezie turystycznej, jak również dostarczone Klientowi w inny sposób.

**Klient** - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której Umowa została zawarta, a także osoba której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową.

**Organizator** – organizator turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 Ustawy Joanna Biernacka wykonująca działalność gospodarczą pod firmą Joanna Biernacka – Czajka Travel z siedzibą w Krakowie, ul. Szlak 65/803, 31-153 Kraków, NIP: 6852162222, wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Małopolskiego pod numerem Z/12/2012.

**OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa.

**Pilot** - osoba towarzysząca, w imieniu Organizatora, Klientom oraz Uczestnikom, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazującą podstawowe informacje, dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca.

**Strona internetowa Organizatora** – strona internetowa dostępna pod adresem [www.czajkapodroze.pl](http://www.czajkapodroze.pl) oraz [www.czajka.travel.pl](http://www.czajka.travel.pl) oraz [www.czajkatravel.com.pl](http://www.czajkatravel.com.pl)

**Świadczenia dodatkowe** - wymagania specjalne co do sposobu wykonania Umowy przez Organizatora takie jak: typ pokoju, piętro pobytu czy określenie widoku z pokoju lub miejsca w środku transportu.

**Uczestnik** – osoba fizyczna, na rzecz której Klient zawarł Umowę.

**Umowa** – umowa o świadczenie usług turystycznych zawierana pomiędzy Organizatorem a Klientem.

**Ustawa** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 1553 ze zm.).

**Zaliczka** – część Ceny imprezy oznaczona w OWU lub w Umowie, której wpłata warunkuje zawarcie Umowy.

### **Rozdział 3. Zawarcie Umowy**

1. Przed zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest do szczegółowego zapoznania się z ofertą imprezy turystycznej, treścią Umowy, OWU oraz Informacjami dodatkowymi.
2. Rodzaj świadczeń, ich zakres określony w ofercie i na stronie internetowej Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy. Przed zawarciem Umowy Organizator ma prawo do zmiany w każdym czasie opisów i danych zawartych w ofercie lub na stronie internetowej Organizatora, przy czym Organizator zobowiązany jest poinformować Klienta o zmianie przed zawarciem Umowy.
3. Umowa zawierana jest na druku udostępnianym Klientowi przez Organizatora.
4. Umowa może być dostosowana do potrzeb Klienta, w szczególności możliwe jest dokonanie w niej stosownych zmian. W tym celu Klient powinien zgłosić Organizatorowi chęć negocjacji treści Umowy.
5. Klient zawierając Umowę na rzecz osoby lub osób trzecich zobowiązany jest wskazać dane Uczestnika / Uczestników do 7 dni po zawarciu Umowy. W wypadku zawarcia Umowy na mniej niż 21 dni do rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient zobowiązany jest podać dane Uczestnika / Uczestników najpóźniej w chwili zawarcia Umowy.
6. Klient zawierając Umowę na rzecz osoby lub osób trzecich zobowiązany jest zapoznać ją z warunkami i zasadami Umowy.
7. Klient może zwiększyć ilość osób trzecich, na rzecz których zawiera Umowę poprzez zawarcie stosownego aneksu z Organizatorem. Postanowienie z rozdziału 3 ust. 5 i 6 OWU stosuje się odpowiednio.
8. Umowa zostaje zawarta po jej podpisaniu przez Klienta oraz Organizatora (lub osobę przez niego upoważnioną) oraz dokonaniu wpłaty określonej w Umowie Zaliczki. W przypadku, gdyby Umowa nie przewidywała Zaliczki, Umowa zostaje zawarta po jej podpisaniu.
9. Umowa w imieniu osoby niepełnoletniej zawierana jest przez jej przedstawiciela ustawowego.
10. Klient zobowiązany jest niezwłocznie odesłać lub dostarczyć w inny sposób podpisaną Umowę do siedziby Organizatora. Podpisanie Umowy przez Organizatora (lub osobę przez niego upoważnioną) następuje po wpływie do siedziby Organizatora podpisanej Umowy przez Klienta. Podpisany przez Organizatora egzemplarz Umowy przesyłany jest do Klienta w formie skanu, a oryginał jest do odbioru przez Klienta w siedzibie Organizatora.
11. Zaliczka na poczet realizacji Umowy wynosi 500,00 zł, chyba że Umowa stanowi inaczej.
12. Szczegółowa Cena imprezy, Zaliczka oraz inne warunki płatności określone są w Umowie.

### **Rozdział 4. Wykonanie Umowy**

1. Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z Umową i Informacjami dodatkowymi oraz ponosi odpowiedzialność za przebieg imprezy turystycznej zgodny z Umową i Informacjami dodatkowymi w zakresie, w jakim zostały włączone do Umowy, a także za umówioną ilość i jakość oferowanych świadczeń.

2. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatora. Dokumenty powinny być ważne przez okres minimum pół roku liczone od planowanej daty zakończenia imprezy turystycznej.

3. Klient jest uprawniony do wskazania Świadczeń dodatkowych, pod warunkiem wyrażenia zgody na obciążenie go dodatkowymi kosztami z tego tytułu. Organizator może odmówić realizacji Świadczeń dodatkowych w przypadku braku faktycznych możliwości w ich realizacji, o czym Organizator niezwłocznie powiadomi Klienta.

4. W przypadku braku zgody Klienta na obciążenie go dodatkowymi kosztami z tytułu Świadczeń dodatkowych wskazania Klienta traktowane są wyłącznie jako prośby, które Organizator zrealizuje w ramach możliwości.

5. Cena imprezy obejmuje podatek VAT.

6. Cena imprezy może zostać podwyższona, nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, wyłącznie z następujących przyczyn:

- 1) wzrost kosztów transportu i/lub
- 2) wzrost opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych i/lub
- 3) wzrost kursów walut.

7. Cena imprezy wyrażona jest w PLN. W przypadku niektórych imprez turystycznych Cena imprezy składa się z części określonej w PLN oraz części określonej w USD lub w EUR.

8. Część Ceny imprezy oznaczoną w Umowie w PLN należy uregulować najpóźniej do 60 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zawarcia Umowy w okresie krótszym niż 60 dni do rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient zobowiązany jest dokonać wpłaty Ceny imprezy oznaczonej w PLN w pełnej wysokości w chwili zawarcia Umowy.

9. Część Ceny imprezy oznaczona w Umowie w USD lub EUR należy przekazać Pilotowi w pierwszym dniu imprezy turystycznej. Banknoty USD muszą być wydane po 1996 roku oraz nie mogą nosić śladów zniszczenia oraz nie mogą być zapisane.

10. Ustalona w Umowie Cena imprezy jest dla stron wiążąca i Klientowi nie przysługuje prawo jej obniżenia w wypadku, gdy Organizator będzie oferował udział w imprezie turystycznej objętej Umową po niższej cenie.

11. Organizator wypełniając obowiązek wynikający z Rozporządzenia (WE) nr 2111/2015 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty oraz informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE poinformuje Klienta i Uczestnika o danych przewoźnika lotniczego, o ile w ramach Umowy będzie wykorzystywany transport lotniczy, nie później niż na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zmiany przewoźnika lotniczego Klient i Uczestnik zostaną o tym niezwłocznie powiadomieni.

12. W przypadku zawarcia Umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej osoby niepełnoletniej jej przedstawiciel ustawowy zobowiązany jest zapewnić jej opiekę osoby pełnoletniej w czasie trwania całej imprezy turystycznej.

13. Klient zobowiązany jest do dokonywania wszelkich płatności w sposób i w terminach określonych w Umowie.

14. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w Umowie usługi, stanowiącej istotną część programu, to w ramach tej imprezy turystycznej i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze o tym samym lub wyższym standardzie. Jeżeli jakość świadczenia

zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w Umowie lub Informacji dodatkowej w zakresie włączonym do Umowy, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia Ceny imprezy.

15. Chęć otrzymania faktury za imprezę turystyczną Uczestnik powinien zgłosić najpóźniej w momencie regulowania ostatniej wpłaty w PLN. Organizator ma prawo odmówić wydania faktury VAT, o ile wynika to z przepisów podatkowych.

16. Klient zobowiązany jest do przestrzegania warunków Umowy, zgłoszenia się w wymaganym czasie na zbiórkę, do odprawy biletowo – bagażowej, przepisów porządkowych, bezpieczeństwa i pożarowych w środkach transportu i miejscach zakwaterowania oraz stosowania się zaleceń Pilota.

## **Rozdział 5. Przebieg imprezy turystycznej**

1. Impreza turystyczna rozpoczyna się w momencie wsiadania Klienta lub Uczestnika do środka transportu zorganizowanego przez Organizatora celem dotarcia do miejsca docelowego imprezy turystycznej, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku, gdy Klient lub Uczestnik odbywa transport do miejsca docelowego imprezy turystycznej we własnym zakresie impreza turystyczna rozpoczyna się z chwilą zakwaterowania w datach objętych rezerwacją według terminów i ilości noclegów.

3. Impreza turystyczna jest zakończona z chwilą opuszczenia środka transportu zorganizowanego przez Organizatora po powrocie z miejsca docelowego imprezy turystycznej, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W przypadku, gdy Klient lub Uczestnik odbywa transport z miejsca docelowego imprezy turystycznej we własnym zakresie impreza turystyczna kończy się z chwilą wykwaterowania w datach objętych rezerwacją według ilości noclegów.

5. Z uwagi na fakt, iż Klienci i Uczestnicy mogą mieć zorganizowany transport z różnych miejsc przed odbyciem imprezy turystycznej i do różnych miejsc po odbyciu imprezy turystycznej, a także, że mogą samodzielnie zorganizować sobie transport do i z miejsca docelowego imprezy turystycznej, impreza turystyczna może się rozpoczynać i kończyć w innym czasie w stosunku do każdego Klienta i Uczestnika.

6. W przypadku korzystania z własnego transportu Klient lub Uczestnik nie jest uprawniony do zakwaterowania w miejscu docelowym wcześniej aniżeli wynika to z zaplanowanego dotarcia na miejsce na miejsce Klientów i Uczestników, którym transport organizował Organizator, tj. nie jest uprawniony do korzystania z większej ilości dób hotelowych.

7. Miejsce wsiadania i godzina wyjazdu podane są w rozkładzie jazdy/ lotów. Klient i Uczestnik ma obowiązek na jeden dzień przed planowanym wyjazdem upewnić się co do godziny i miejsca wyjazdu u Organizatora.

8. Miejsca w autokarze i pociągu przydzielane są przez Organizatora. O numerze miejsca informuje Pilot na miejscu zbiórki. Miejsca w samolocie ustalane są przez przewoźnika lotniczego, Klient i Uczestnik są informowani o numerze miejsca podczas odprawy na lotnisku.

9. Podczas przejazdu autokarem/busem organizowane są postoje (średnio co 4 godziny), aby Klienci i Uczestnicy mogli skorzystać z toalet dostępnych w miejscach postoju. Toaleta w autokarze używana jest w wyjątkowych przypadkach. W przypadku niedogodnych warunków atmosferycznych uniemożliwiających korzystanie z toalety w autokarze obsługa ma prawo odmówić udostępnienia toalety, chyba że z uwagi na istniejące okoliczności taka odmowa mogłaby narazić Klienta lub Uczestnika na znaczne niedogodności lub przyczynić się do zagrożenia jego zdrowia.

10. Pierwszy i ostatni dzień pobytu w miejscowości docelowej imprezy turystycznej przeznaczone są na zakwaterowanie i wykwaterowanie. Organizator może przewidzieć w tych dniach również realizację innych elementów programu imprezy turystycznej.

11. Cena imprezy uwzględnia niedogodności z tytułu nocnych przejazdów oraz przelotów, a także wczesnego bądź późnego zakwaterowania i wykwaterowania z miejsc noclegowych.

12. Organizator oświadcza, że klimatyzacja w hotelach i innych miejscach noclegowych miejsca docelowego imprezy turystycznej dostępna jest, o ile zaznaczono to w ofercie, a także, że klimatyzacja działa okresowo w zależności od temperatury otoczenia (powietrza), pory roku oraz wewnętrznych przepisów hotelu i innych miejsc noclegowych. O ile nie zaznaczono inaczej, fakt wyposażenia pokoju w urządzenia klimatyzacyjne nie oznacza możliwości jego bezpłatnego użytkowania. W przypadku, gdy klimatyzacja jest elementem stanowiącym dla Klienta lub Uczestnika istotne wymaganie korzystania z imprezy turystycznej, Klient zobowiązany jest zgłosić ten fakt Organizatorowi przed zawarciem Umowy.

13. Klient i Uczestnik w trakcie planowania wyjazdu na imprezę turystyczną (w tym urlopu, połączeń, spotkań czy terminów rozmów handlowych) powinni uwzględnić możliwość powstania opóźnień w przejazdach i przelotach do miejsc docelowych.

14. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych, bezpieczeństwa, ochrony pożarowej w miejscu zakwaterowania oraz środkach transportu. Zakres tych przepisów jest określony w regulaminach poszczególnych obiektów lub przez danego przewoźnika. Zabrania się również spożywania alkoholu w miejscach publicznych, a szczególnie w autokarze/busie w trakcie przejazdu.

15. Kategorie obiektów według gwiazdek podawane przez Organizatora uwzględniają ocenę standardu hoteli według lokalnych kategorii. Organizator wskazuje, iż kategoryzacja hoteli nie jest uniwersalna i w poszczególnych krajach występują w tym zakresie różnice.

16. Limit bagażu podróznego wynosi 1 sztukę bagażu podróznego o wadze do 20 kg oraz 1 sztukę bagażu podręcznego do 5 kg. Organizator ma prawo odmówić zabrania bagażu ponad wskazany limit lub uzależnić możliwość zabrania bagażu od dodatkowej dopłaty. W przypadku podróży lotniczej w trakcie imprezy turystycznej limit bagażu oraz jego wielkość określa przewoźnik lotniczy.

17. Szkody w bagażu powstałe w transporcie należy zgłosić niezwłocznie po ich stwierdzeniu Pilotowi w celu umożliwienia mu podjęcia niezwłocznych działań zmierzających do minimalizowania szkody.

## **Rozdział 6. Zmiana Umowy**

1. O wszelkich zmianach danych Klienta zamieszczonych w Umowie (w szczególności zmiana nazwiska, adresu, wymiana paszportu), Klient powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora.

2. W przypadku, gdy Organizator jest zmuszony przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem powinien niezwłocznie powiadomić o tym Klienta pisemnie, elektronicznie lub telefonicznie. W tej sytuacji Klientowi przysługuje prawo do:

- 1) przyjęcia zaproponowanej zmiany Umowy lub
- 2) odstąpienia od Umowy.

3. W przypadku, o którym mowa w rozdziale 6 ust. 2 OWU Klient powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od uzyskania informacji od Organizatora, poinformować Organizatora z którego uprawnienia korzysta, przy czym oświadczenie o odstąpieniu może być złożone również za pośrednictwem poczty e-mail. Brak informacji we wskazanym terminie oznacza, iż Klient akceptuje zmienione warunki Umowy.

4. Za zgodą Organizatora możliwa jest na życzenie Klienta zmiana terminu oraz destynacji wyjazdu. Zgoda Organizatora na zmianę uzależniona jest od zgody pozostałych Klientów oraz Uczestników. Zmienione elementy Umowy w powyższym zakresie wyznaczają nowe obowiązki Organizatora w miejsce zmienionych.

## **Rozdział 7. Przeniesienie uprawnień z Umowy**

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień wynikających z Umowy jest skuteczne wobec Organizatora, o ile Klient zawiadomi go o tym w formie pisemnej nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
3. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku przeniesienia uprawnień z Umowy Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## **Rozdział 8. Ubezpieczenie**

1. Organizator oświadcza, iż zawarł na rzecz Klientów i Uczestników imprez zagranicznych ubezpieczenie obejmujące w pakiecie podstawowym:
  - 1) ubezpieczenie kosztów leczenia (KL) do kwoty 10.000 EUR dla krajów Europy, dla pozostałych krajów świata do kwoty 30.000 EUR,
  - 2) ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) do kwoty 2000 EUR dla krajów Europy, dla pozostałych krajów 4000 EUR
  - 3) ubezpieczenie bagażu podróżnego do kwoty 200 EUR (Europa) lub 400 EUR pozostałe kraje.
2. Organizator informuje i zaleca wykupienie dodatkowych zwiększonych pakietów, szczególnie u osób uprawiających turystykę aktywną i wyczynową, a także osób z chorobami typu przewlekłego.
3. Obowiązkiem Klienta jest zgłoszenie chorób przewlekłych, jeżeli takie występują w odniesieniu do siebie i Uczestników, na których rzecz zawarł Umowę. Może to zwiększyć koszt ubezpieczenia. Dodatkowy koszt z tym związany ponosi Klient.
4. W przypadku zdarzenia (nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku lub zdarzenia mogącego skutkować roszczeniem z tytułu odpowiedzialności cywilnej) należy niezwłocznie poinformować Pilotą, który skontaktuje się z Centrum Alarmowym: INTER PARTNER ASSISTANCE POLSKA S.A. Tel. +48(22)5759080, fax: +48(22)5759082.
5. Centrum Alarmowe czynne jest 7 dni w tygodniu 24h, obsługa jest w języku polskim.
6. Centrum Alarmowe po zgłoszeniu zdarzenia przejmuje organizację wizyty lekarskiej, potwierdza koszty leczenia, organizację transportu i innych świadczeń assistance służących pomocy Klientowi lub Uczestnikowi jako Ubezpieczonemu.
7. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Cena takiego ubezpieczenia to 3% wartości imprezy turystycznej. Chęć zawarcia ubezpieczenia musi zostać zgłoszona do Organizatora nie później niż w terminie 7 dni od zawarcia Umowy.

## **Rozdział 9. Zakończenie Umowy**

1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie, składając pisemne oświadczenie o odstąpieniu Organizatorowi, chyba że OWU lub Umowa stanowią inaczej. Za datę odstąpienia od Umowy uznaje się datę złożenia stosownego oświadczenia Organizatorowi osobiście lub datę otrzymania przesyłki poleconej zawierającej oświadczenie o odstąpieniu od Umowy przez Klienta.
2. W przypadku rezygnacji z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Organizatora kwoty stanowiącej równowartość poniesionych kosztów oraz kary umownej, o której mowa w rozdziale 10 ust. 2 OWU.

3. Na koszty poniesione przez Organizatora podlegające potrąceniu składają się koszty noclegów, transportu oraz innych usług, które nie mogły być anulowane przez Organizatora, lub koszty, jakimi Organizator został obciążony w związku z anulowaniem rezerwacji na rzecz Klienta. W przypadku, gdy koszty te nie są ponoszone jednostkowo dla każdej osoby biorącej udział w imprezie turystycznej, poniesione koszty określa się proporcjonalnie do liczby osób biorących udział w imprezie turystycznej.

4. Koszty, o których mowa w ust. 2 rozliczane są w terminie 14 dni roboczych od zakończenia imprezy turystycznej, będącej przedmiotem Umowy, od której Klient odstąpił.

5. Jeżeli poniesione koszty przez Organizatora są wyższe aniżeli dokonana wpłata przez Klienta na poczet realizacji Umowy, Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od przekazania informacji o kosztach przez Organizatora, uzupełnić brakującą kwotę.

6. Jeżeli wykonanie świadczenia zastępczego, o którym mowa w rozdziale 4 ust. 14 OWU jest niemożliwie albo Klient z uzasadnionych przyczyn nie wyraził na nie zgody, Klient uprawniony jest do odstąpienia od Umowy, a Organizator nie może żądać od niego dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej.

7. Organizator może odwołać imprezę turystyczną, w tym z powodu braku wymaganej minimalnej ilości osób biorących udział w imprezie turystycznej. O odwołaniu imprezy turystycznej Organizator zawiadamia Klientów i Uczestników nie później niż 25 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej (w przypadku imprez, w których transport odbywa się drogą lotniczą) oraz nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy (w przypadku pozostałych imprez turystycznych).

8. Jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej albo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Zwrot świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 7 dni roboczych po zgłoszeniu przez Klienta żądania zwrotu świadczeń.

9. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta, o którym mowa w rozdziale 6 ust. 3 OWU Klientowi przysługuje zwrot wszystkich wniesionych świadczeń. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później, niż w terminie 7 dni roboczych od otrzymania od Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

## **Rozdział 10. Odpowiedzialność za wykonanie Umowy oraz kary umowne**

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem Klienta lub Uczestnika, albo
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

2. Jeżeli Klient odstępuje od Umowy na podstawie rozdziału 9 ust. 1 OWU z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Organizatora kary umownej w wysokości 1.000,00 zł.

3. Jeżeli Organizator odwoła imprezę turystyczną bez podania przyczyny zapłaci na rzecz Klienta karę umowną w wysokości 600,00 zł.

4. Za przyczyny, o których mowa w ust. 3 uważane są w szczególności takie okoliczności jak zgłoszenie się zbyt małej liczby osób uczestniczących w imprezie turystycznej, okoliczności wywołane działaniami lub zaniechaniami Klienta lub Uczestnika lub osób trzecich, których działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć, odwołanie dokonanych rezerwacji przez przewoźnika lub rezerwacji noclegowych, o ile nie jest możliwe ich ponowne dokonanie w inny sposób, a także na skutek siły wyższej.

5. Kara umowna płatna jest niezwłocznie po wezwaniu drugiej strony do zapłaty, przy czym Organizator jest uprawniony do dokonania potrącenia z wierzytelnością Klienta z tytułu żądania zwrotu wpłaconej kwoty.

6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu zmiany danych Klienta lub Uczestnika, o której nie został powiadomiony.

7. W przypadkach określonych w rozdziale 9 ust. 7 OWU, Klient, po otrzymaniu zwrotu wpłaconych świadczeń od Organizatora, nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania, jeżeli odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej niż wymagana minimalna ilość osób biorących udział w imprezie turystycznej,
- 2) siły wyższej.

8. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w rozdziale 4 ust. 14 OWU, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy na podstawie rozdziału 9 ust 6 OWU, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić powrót Klientowi i Uczestnikowi do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie.

9. W razie odstąpienia od Umowy na podstawie rozdziału 9 ust 6 OWU Organizator nie może żądać od Klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tytułu odstąpienia, a w szczególności kary umownej.

10. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego Klient ma prawo żądać naprawienia szkody z tytułu niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego spowodowana jest wyłącznie:

- 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli działań lub zaniechań nie można było uniknąć, albo
- 2) siłą wyższą

11. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych.

12. Odpowiedzialność Organizatora jest wyłączona lub ograniczona, jeśli zgodnie z umowami międzynarodowymi lub innymi przepisami stosowanymi do wykonania świadczenia przez podwykonawcę, jego odpowiedzialność została również wyłączona lub ograniczona.

13. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta, z tym że ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

14. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Klienta i Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.

15. Uczestnik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie lub osoby pozostające pod jego opieką szkody i zobowiązany jest do ich naprawy, a w przypadku naprawienia szkody przez Organizatora do zwrotu wszystkich kosztów z tym związanych.

## **Rozdział 11. Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz Pilotowi/rezydentowi w celu usunięcia usterki na miejscu. Pilot / rezydent przesyłają reklamację do Organizatora wraz ze swoją opinią co do zasadności reklamacji.



2. Niezależnie od uprawnień zawartego w rozdziale 11 ust 1 OWU Klient może przesłać reklamację Organizatorowi na piśmie w terminie nie później niż 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej – listem poleconym.
3. Organizator nie jest związany uznaniem roszczenia przez Pilota / rezydenta, a odpowiedzi na reklamację udzieli w terminie 30 dni od daty jej dostarczenia, drogą elektroniczną lub za pomocą poczty.
4. Termin, o którym mowa w rozdziale 11 ust 3 OWU uważa się za zachowany, jeżeli odpowiedź wysyłana za pomocą poczty zostanie w tym okresie nadana.
5. Brak odpowiedzi Organizatora w terminie, o którym mowa w rozdziale 11 ust 3 OWU w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

## **Rozdział 12. Zabezpieczenie finansowe Organizatora**

1. Organizator, stosownie do obowiązków wynikających z art. 14 ust. 4 pkt 1 Ustawy, potwierdza posiadanie zabezpieczenia finansowego na wypadek swojej niewypłacalności w zakresie:
  - 1) pokrycia kosztów powrotu Klientów i Uczestników z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu,
  - 2) pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki oraz osób, które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana,
  - 3) zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu,- w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr 01.639.501 wystawionej przez: firmę AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 15, 00 – 867 Warszawa.
2. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 16.02.2018 r. do dnia 15.02.2019 r. (po tym okresie jest automatycznie przedłużana na kolejny rok) i obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie, jeżeli informacje o wystąpieniu zdarzenia objętego gwarancją zostaną przekazane Gwarantowi w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji.
3. Suma gwarancyjna wynosi: 75 000 euro (331 177,50 zł).
4. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: ul. Raławicka 56, 30-017 Kraków).
5. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów powrotu do kraju w sytuacji, gdy Organizator wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu, powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. 12/37-96-029 lub 028 e-mail: [uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl](mailto:uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl) albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić Umowę oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Organizatora obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.
6. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niewykonania Umowy powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta z żądaniem zapłaty, do którego należy załączyć:
  - 1) kopię Umowy,
  - 2) kopię dowodu wpłaty Ceny imprezy na rzecz Organizatora,

- 3) oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych o określonej wartości,
- 4) oświadczenie zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata z gwarancji albo wskazanie innego sposobu wypłaty z gwarancji.

7. W razie niewypłacalności I filaru zabezpieczeń biura podróży, tj. Gwarancji Ubezpieczeniowej, straty pokrywane są z II filaru, tj. z Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, na który przekazywane są składki od każdego Klienta w wysokości określonej w Umowie.

8. W razie niewypłacalności Organizatora Marszałek Województwa Małopolskiego występuje w imieniu Klienta do gwaranta - AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (I filar), a w przypadku braku możliwości zaspokojenia roszczeń z I filaru Marszałek Województwa Małopolskiego występuje w imieniu Klienta do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (II filar).

9. Kontakt do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego: [www.ufg.pl](http://www.ufg.pl); e-mail: [tfg@ufg.pl](mailto:tfg@ufg.pl); tel. +48 22 53 96 100; adres: ul. Płocka 9/11, 01-231 Warszawa.

### **Rozdział 13. Przetwarzanie danych osobowych**

1. W związku z zawarciem i wykonaniem Umowy dane osobowe Klienta oraz Uczestnika udostępnione w Umowie będą przetwarzane na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.
2. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celach handlowych i marketingowych, o ile Klient wyraził na to odrębną zgodę.
3. Administratorem danych osobowych jest Joanna Biernacka prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Joanna Biernacka – Czajka Travel z siedzibą w Krakowie przy ul. Szlak 65/803 (kod pocztowy: 31-153).
4. Dane osobowe Klienta i Uczestnika mogą być udostępnione podmiotom, za pomocą których Organizator będzie wykonywał Umowę, tj. w szczególności przewoźnikom, podmiotom oferującym bazę noclegową oraz Pilotowi.
5. Klient oraz Uczestnik mają prawo dostępu do przetwarzanych danych osobowych oraz ich poprawiania.
6. Klient zobowiązuje się do poinformowania Uczestnika, na rzecz którego zawarł Umowę o danych administratora danych osobowych, celu i podstawie przetwarzania danych osobowych, kategorii podmiotów, którym dane osobowe będą mogły zostać udostępnione oraz uprawnieniach Uczestnika do poprawienia danych osobowych.

### **Rozdział 14. Postanowienia końcowe**

1. OWU stanowią integralną część Umowy, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
2. Podpisując Umowę Klient oświadcza, iż zapoznał się z treścią Umowy, OWU oraz Informacjami dodatkowymi udostępnionymi przez Organizatora na dzień podpisania Umowy.
3. Klient oświadcza, iż zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia KL, NNW oraz bagażu podróжного, a także zasadami rozliczenia kosztów w przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej.
4. Strony oświadczają iż w przypadku, gdy którekolwiek z postanowień Umowy lub OWU, z mocy prawa lub ostatecznego albo prawomocnego orzeczenia jakiegokolwiek organu administracyjnego lub sądu, zostaną uznane za nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia Umowy lub OWU zachowują pełną moc i skuteczność.
5. Uregulowania Umowy mają pierwszeństwo przez OWU. Jeśli z Umowy wynikają inne postanowienia aniżeli z OWU stosuje się Umowę.

6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach uczestnictwa stosuje się przepisy kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, przepisy obowiązujące na podstawie umów międzynarodowych wiążących Polskę oraz wszelkie inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
7. Strony będą dążyły do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów polubownie, a w przypadku braku konsensusu sprawę będzie rozstrzygał sąd właściwy miejscowo i rzeczowo zgodnie z ogólnymi przepisami.
8. Organizator ma prawo do zmiany OWU w każdym czasie. Zmienione warunki OWU obowiązują Klienta, który zawarł z Organizatorem Umowę po 7 dniach od poinformowania go o zmianie przez Organizatora, chyba że w tym czasie wyrazi sprzeciw co do zmiany OWU. Organizator dokonuje powiadomienia Klienta o zmianie OWU w formie pisemnej lub elektronicznej.
9. Dokonywanie powiadomień w formie elektronicznej odbywa się na adresy e-mail podane w Umowie.
10. Prawem właściwym dla rozpoznania ewentualnych sporów na tle Umowy z Organizatorem jest prawo polskie.
11. W razie sporu co do rozumienia Umowy, OWU lub innych dokumentów wyznaczających treść stosunku pierwszeństwo mają dokumenty sporządzone w języku polskim.
12. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 25 lutego 2018 roku.