

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

CT Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, zwana dalej CT Poland Sp. z o.o., będzie ponosiła pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, CT Poland Sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby CT Poland Sp. z o.o. stała się niewypłacalna.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju CT Poland Sp. z o.o. wykupił w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. siedzibą w Warszawie, przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego (tel. 22 505 61 00, e-mail: info@signal-iduna.pl). Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z Urzędem Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego, 03-719 Warszawa, ul. Jagiellońska 26, tel. 22 5979 100, e-mail: urzad_marszalkowski@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności CT Poland Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

dyrektywa (UE) 2015/2302 <https://publications.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/d9dbbde8-9fd7-11e5-8781-01aa75ed71a1/language-pl>

przetransponowaną do prawa krajowego można znaleźć pod adresem
<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>

Rozdział I. Organizator, zabezpieczenie finansowe, definicje

1. Organizatorem turystyki, pod nazwą Biuro Podróży CT Poland, zwanym dalej **Organizatorem** lub **Organizatorem turystyki**, jest CT Poland Sp. z o.o., al. Jana Pawła II 61 lok. 2, 01-031 Warszawa, wpisana pod nr KRS 0000181456 do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, NIP 1132284621, kapitał zakładowy 50 000 zł, wpisana do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych Marszałka Województwa Mazowieckiego pod nr 385.
2. Organizator posiada zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek niewypłacalności w postaci umowy gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz podróży zawartej z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. siedzibą w Warszawie, ul. Siedmiogrodzkiej 9, (tel. 22 505 61 00, info@signal-iduna.pl), której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, 03-719 Warszawa, ul. Jagiellońska 26, tel. 22 5979 100, e-mail: urzad_marszalkowski@mazovia.pl).
3. Organizator dokonuje terminowo i w należytej wysokości wpłat do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
4. Podróżny - każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie takiej umowy.
5. Ilekroć w Warunkach jest mowa o trwałym nośniku - należy przez to rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu 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.
6. Ilekroć w Warunkach jest mowa o Ustawie - należy przez to rozumieć Ustawę z 24 listopada 2017 o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Rozdział II. Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy poprzedzone jest zapoznaniem się Podróżnego z niniejszymi Ogólnymi warunkami uczestnictwa, zwanymi dalej **Warunkami Uczestnictwa** lub **Warunkami**, Programem Imprezy oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczenia w podróży Bezpieczne Podróże SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. przyjętych uchwałą Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. nr 42/Z/2021 z dnia 19.07.2021, zwanych dalej Bezpieczne Podróże, które stanowią integralną część umowy. Zawarcie Umowy poprzedzone jest również spełnieniem obowiązków informacyjnych wobec Podróżnego zgodnie z rozdziałem III niniejszych Warunków Uczestnictwa.
2. Umowę może zawrzeć osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zwana dalej Podróżnym. Podróżny umowę podpisuje osobiście, za osobę niepełnoletnią jej prawny opiekun. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione.
3. Zawarcie Umowy następuje po podpisaniu Umowy przez Podróżnego i Organizatora oraz wpłacie zaliczki w wysokości 5000 PLN, jeśli nie postanowiono inaczej, oraz w terminie ustalonym w Umowie.

Rozdział III. Obowiązki informacyjne Organizatora wobec Podróżnego

1. Przed zawarciem umowy Organizator udziela Podróżnemu szczegółowych informacji na temat wybranej imprezy, przedstawia treść warunków uczestnictwa - umowy oraz przekazuje tzw. standardowy formularz informacyjny odpowiedni do sposobu zawarcia umowy:
 - 1) do umów o udział w imprezie turystycznej, jeżeli jest możliwe użycie hiperłącza, jest określony w załączniku nr 1 do Ustawy,
 - 2) do umów o udział w imprezie turystycznej, jeżeli nie jest możliwe użycie hiperłącza, jest określony w załączniku nr 2 do Ustawy.
2. Imprezy objazdowe realizowane są w grupach o liczebności od 12 do 26 osób, o ile w programie wycieczki nie jest podana inna minimalna lub maksymalna liczba uczestników. Na życzenie Podróżnego możliwe jest zorganizowanie wyjazdu indywidualnego dla grupy liczącej inną ilość osób.
3. Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach Organizatora.
4. Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest możliwe ścisłe określenie początkowej i końcowej daty imprezy turystycznej, to w Umowie określa się datę przybliżoną, a o dacie faktycznej podróży zostanie powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie po jej ustaleniu.
5. Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych znajdują się na stronie <https://obywatel.gov.pl>. Ogólne informacje o przepisach wizowych i sanitarnych, a także innych przepisach wyjazdowych dotyczących poszczególnych krajów docelowych znajdują na stronie <https://polakzagranica.msz.gov.pl>. Jeśli wycieczka do określonego miejsca docelowego wiąże się z koniecznością posiadania wizy, informacje na temat wymagań wizowych znajdują się w opisie imprezy.
6. Do udziału w imprezach turystycznych Organizatora i korzystania z usług Organizatora wystarczy ogólnie dobry stan zdrowia. Jeżeli do udziału w danej imprezie turystycznej konieczne jest spełnienie określonych wymagań zdrowotnych, informacje o tym znajdują się w programie imprezy.
7. Ze względu na charakter i specyfikę imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora, są one niedostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
8. Doba hotelowa zaczyna się od godz. 14 i trwa do godz. 12 dnia następnego. Wcześniejsze zakwaterowanie w dniu przybycia do hotelu jest możliwe jedynie w przypadku dostępności pokoi hotelowych i zgody hotelu. Brak możliwości zakwaterowania przed rozpoczęciem się doby hotelowej lub po jej zakończeniu nie stanowi wady usługi.
9. Podana standaryzacja hoteli jest kategoryzacją lokalną.

Rozdział IV. Cena i warunki płatności

1. Ceny świadczeń dla Podróżnych są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. Cena obejmuje tylko usługi wymienione w opisie imprezy i tylko te, przy których nie zaznaczono, że są dodatkowo płatne lub opisane jako fakultatywne.
3. Należności wynikające z Umowy należy wpłacić we wskazanych w Umowie terminach na rachunek bankowy Organizatora albo bezpośrednio w kasie Organizatora lub osób działających w imieniu Organizatora.
4. Cała należność za imprezę określoną Umową winna być wpłacona przez Podróżnego w terminie najpóźniej 40 dni, o ile Umowa nie stanowi inaczej, ale nie wcześniej niż 180 dni, przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli Umowa jest zawierana w terminie krótszym niż 40 dni przed rozpoczęciem imprezy, Podróżny jest zobowiązany do dokonania wpłaty pełnej kwoty ceny imprezy.
5. Nie jest możliwe dokonanie przedpłaty w kwocie wyższej niż 30% wartości imprezy na więcej niż 180 dni przed jej rozpoczęciem.
6. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Podróżnym, który, mimo upomnienia przez Organizator, nie dokona wpłat w określonym umową terminie. W takim przypadku Podróżny ma również obowiązek zapłacić kwotę stanowiącą równowartość rzeczywistych i udowodnionych kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z wykonanymi przygotowaniem do zrealizowania imprezy turystycznej.
7. W przypadku imprez, których ceny podane są w USD (bądź innej walucie obcej) płatność regulowana jest w walucie zgodnie z umową. Możliwa jest wpłata dewizowej części w złotych polskich po przeliczeniu na PLN wg kursu w Pekao S.A. (waluta sprzedaż) z dnia końcowej wpłaty.
8. W przypadku imprezy obejmującej cenę biletów lotniczych przelot odbywa się w klasie ekonomicznej z możliwością przewiezienia do 20 kg bagażu głównego, o ile odrębne postanowienia zawarte w umowie lub programie imprezy nie stanowią inaczej i 5 kg kilogramów bagażu podręcznego, o ile odrębne postanowienia zawarte w umowie lub w programie imprezy nie stanowią inaczej. Ewentualne koszty za nadbagaż zobowiązany jest pokryć Podróżny.
9. Kalkulacji ceny imprezy Organizator dokonuje w oparciu o zakwaterowanie jednej osoby w pokoju dwuosobowym, chyba że zaznaczono inaczej. Podróżny bez osoby towarzyszącej, z którą mógłby dzielić pokój, zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty do pokoju jednoosobowego. Jeżeli Podróżny pragnie uniknąć ww. dopłaty, może starać się o dokwaterowanie do pokoju dwuosobowego. Jednakże z przyczyn obiektywnych Organizator nie może tego zagwarantować. Informacja o konieczności ewentualnej dopłaty zostanie przekazana najpóźniej na 14 dni przed wyjazdem.
10. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich opłat lokalnych w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne) wymienionych w programie imprezy turystycznej. Niespełnienie tego warunku może skutkować odmową wykonania świadczeń przez Organizator.

Rozdział V. Zmiany świadczeń i cen

1. Organizator zastrzega, że po zawarciu umowy może jednostronnie podwyższyć cenę imprezy, o ile podwyższenie ceny jest wyłącznie bezpośrednim skutkiem zmiany:
 - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,

- 2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
 - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
- Cena nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku w sposób jasny i zrozumiały o zmianie ceny oraz uzasadni podwyżkę i wskaże sposób jej obliczenia.
2. Podróżny ma prawo do obniżki ceny imprezy odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-3, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.
 3. Organizator zastrzega, że przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy także w przypadku, gdy zmiana jest nieznaczna, a Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
 4. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy:
 - 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych lub
 - 2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę, lub
 - 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1
 niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
 5. W powiadomieniu Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - 1) zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
 - 2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji;
 - 3) odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w wyznaczonym terminie;
 - 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
 6. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:
 - 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy, albo
 - 2) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - 3) odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
 7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
 8. W przypadku gdy umowa zostanie rozwiązana w trybie określonym w ust. 5 pkt 3 oraz ust. 6 pkt 2. Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwróci wpłaty dokonane przez Podróżnego.

Rozdział VI. Odstąpienie od umowy, przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków podróżnego

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
2. Podróżny może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora. Wysokość opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.
3. W przypadku, gdy wpłacona przez Podróżnego zaliczka jest niższa niż wysokość opłaty za odstąpienie, Podróżny zobowiązany jest do dopłaty różnicy.
4. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
5. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
 - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
 - 2) organizator nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
6. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 4 i 5, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.
7. Podróżny może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
8. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
9. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 7, będzie wiązać się dla organizatora turystyki z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora turystyki na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.
10. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

Rozdział VII. Realizacja umowy i odpowiedzialność

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Podróżny zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
3. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, 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 ust. 15 do 21 stosuje się odpowiednio.
4. 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.
5. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej 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.

6. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
7. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
8. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
9. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróżnych, Organizator zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 stosuje się odpowiednio.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzucił zgodnie z ust. 7, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.
11. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy.
12. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 11, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
13. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w ust. 11 i 12, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
14. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w ust. 11, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
16. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - 1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
 - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
18. Roszczenia, o których mowa w ust. 15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.
19. 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.
20. W przypadkach innych, niż określone w ust. 19, odpowiedzialność Organizatora (a co za tym idzie odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora) ograniczona jest, o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa, do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej.
21. Obniżka ceny, o której mowa w ust. 15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w ust. 16, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
22. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w ust. 11.
23. Pomoc, o której mowa w ust. 22, polega w szczególności na udzieleniu:
 - 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - 2) 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 ust. 5.
24. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 22, 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.
25. Organizator lub agent turystyczny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
26. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.
27. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorców turystycznych z podróżnymi lub oświadczenia podróżnego mniej korzystne dla podróżnych niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla podróżnego obowiązują przepisy ustawy.

Rozdział VIII. Obowiązki Podróżnego

1. Przy podpisywaniu Umowy zgłoszenia Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy oraz termin, w jakim Podróżny ma obowiązek ich złożenia lub okazania. Niezłożenie u Organizatora lub osób działającej w imieniu Organizatora w wyznaczonym terminie określonych w Umowie dokumentów grozi skreśleniem z listy Podróżnych na warunkach rezygnacji z winy Podróżnego.
2. Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Organizatora lub osoby działającej w imieniu Organizatora o zmianie danych osobowych, w tym zmianie nazwiska lub imienia, danych adresowych, bądź paszportu.
3. Podróżny zobowiązany jest do podporządkowania się pilotowi i innym reprezentantom Organizatora w czasie trwania imprezy, w szczególności w kwestii terminu zbiórek Podróżnych.
4. W momencie zbiórki i w czasie trwania imprezy Podróżny zobowiązany jest do posiadania wszystkich niezbędnych dokumentów podróży jak ważnego paszportu, wiz, zaświadczeń o odpowiednich szczepieniach (jeżeli wymagają tego przepisy) oraz innych dokumentów wskazanych w umowie, o ile takie dokumenty są wymagane. Ich brak może spowodować uniemożliwienie uczestnictwa w Imprezie, za co całkowitą odpowiedzialność i skutki finansowe ponosi Podróżny.
5. Obcokrajowcy oraz osoby z kilkoma obywatelstwami są zobowiązane do zasięgnięcia informacji na temat swojego obowiązku wizowego oraz uzyskania właściwej wizy w ambasadzie lub konsulacie swojego kraju.
6. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa, w tym celnych i dewizowych, obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
7. Podróżny odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody materialne oraz ma obowiązek pokryć straty w miejscu ich powstania. W przypadku braku możliwości pokrycia szkody na miejscu, Podróżny może zwrócić się do Organizatora z prośbą o tymczasowe pokrycie szkody za niego, zobowiązując się jednocześnie na piśmie do uiszczenia należnych kwot niezwłocznie po powrocie do kraju. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

8. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania.
9. Mając na uwadze, że podczas imprezy turystycznej prawidłowe zachowywanie jej uczestników jest niezbędne do prawidłowego jej przeprowadzenia, Podróżny zobowiązuje się do przestrzegania w czasie imprezy turystycznej zasad współżycia społecznego, w szczególności uprzejmego zachowania wobec innych uczestników, pilotów, przewodników oraz społeczności lokalnej.
10. Jeśli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny poprzez swoje rażąco nieprawidłowe zachowanie zakłóci jej przebieg tj. poprzez:
 - 1) kierowanie do osób działających z ramienia organizatora (np. pilota, przewodników) lub uczestników imprezy lub przedstawicieli społeczności lokalnej słów lub gestów powszechnie uznawanych jako obraźliwe,
 - 2) niezastosowanie się do harmonogramu imprezy turystycznej w taki sposób, że w efekcie uniemożliwił jej planowy przebieg,
 - 3) naruszanie zasad i zwyczajów panujących w miejscu przebywania w taki sposób, że takie zachowania są zgłaszane jako niestosowne lub obraźliwe przez pilota wycieczki lub osoby zamieszkujące dany region.Organizator wezwie Podróżnego ustnie oraz na piśmie do zaniechania wskazanego zachowania, wskazując konkretne zachowanie oraz konieczność jego zaniechania, a także konsekwencję w postaci możliwości rozwiązania bez okresu wypowiedzenia umowy o udział w imprezie turystycznej w razie ponownego naruszenia.
11. W przypadku ponownego naruszenia Organizator oświadczy Podróżnemu na piśmie, że rozwiązuje z uczestnikiem umowę o udział w imprezie turystycznej bez zachowania okresu wypowiedzenia.
12. W takim przypadku Organizator zorganizuje bezpieczny powrót Podróżnego do miejsca jego zamieszkania i pokryje jego koszt, a następnie będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania w wysokości szkody, która będzie stanowić różnicę między kosztami podróży powrotnej opłaconymi przez Podróżnego a tymi faktycznie poniesionymi przez Organizatora w związku z wcześniejszym powrotem Podróżnego.

Rozdział IX. Ubezpieczenie

1. Organizator na czas wyjazdu na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., zwanej dalej też SIGNAL IDUNA, umowy generalnej ubezpieczenia o nr 519260 z dnia 12.02.2021 r. ubezpiecza Podróżnych Imprezy w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. siedzibą ul. Siedmiogrodzkiej 9, 01-204 Warszawa, na warunkach określonych w Bezpieczne Podróże wymienionych w rozdz. II ust. 1 Warunków uczestnictwa.
2. Cena imprezy obejmuje ubezpieczenie na warunkach wymienionych w ust. 1 kosztów leczenia za granicą (KL) (w tym ryzyko zaostrzeń i powikłań chorób przewlekłych; kwarantanny), pomoc w podróży (*assistance* STANDARD) do 100 000 EUR, następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) do 30 000 PLN oraz kosztów utraty bagażu podróжного do 1 000 PLN w zakresie wymienionym w punkcie V, § 21. Bezpieczne Podróże.
Podróżny ma prawo na warunkach wymienionych w ust. 1 do dodatkowego ubezpieczenia kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków (podwyższone sumy ubezpieczenia) oraz bagażu pod warunkiem pisemnego zgłoszenia oraz wniesienia dodatkowej opłaty na rzecz Ubezpieczyciela.
3. Podróżny ma prawo do dodatkowego ubezpieczenia się na warunkach wymienionych w ust. 1 od innych ryzyk oraz od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie pod warunkiem wniesienia dodatkowej opłaty na rzecz Ubezpieczyciela.
4. Ubezpieczenie kosztów wyjazdu z tytułu rezygnacji w imprezie lub przerwania podróży, na warunkach określonych w § 8 Bezpieczne Rezerwacje SIGNAL IDUNA nr OWU/TR/BR23/2023/08/29 obowiązujące od 25.09.2023 r., wynosi:
3,2% wartości imprezy w wariancie nie obejmującym rezygnacji z tytułu zaostrzenia chorób przewlekłych,
4,4% wartości imprezy w wariancie rozszerzonym o rezygnację z tytułu zaostrzenia chorób przewlekłych.
6,8% wartości imprezy w wariancie rozszerzonym o rezygnację z tytułu zaostrzenia chorób przewlekłych dla wycieczek w przedziale cenowym od 34tys.PLN do 45tys PLN.
5. Zawierając umowę Podróżny deklaruje, iż jego stan zdrowia umożliwia udział w imprezie.
6. Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
7. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych.

Rozdział X. Reklamacje

1. W razie stwierdzenia jakiegokolwiek niezgodności związanej z realizacją umowy Podróżny ma obowiązek zawiadomić o niej Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, przedstawiając okoliczności danej sprawy.
2. Zawiadomienie o stwierdzonej niezgodności oraz wszelkie inne wiadomości, żądania lub skargi powinny zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych oraz sprecyzowane żądanie Podróżnego i być składane:
 - 1) W trakcie trwania imprezy turystycznej – pilotowi wycieczki lub przedstawicielowi Organizatora wskazanemu w programie lub bezpośrednio Organizatorowi lub agentowi turystycznemu, za pośrednictwem którego Podróżny nabył imprezę turystyczną;
 - 2) Po powrocie z imprezy turystycznej – bezpośrednio Organizatorowi lub agentowi turystycznemu, za pośrednictwem którego Podróżny nabył imprezę turystyczną.
3. Organizator nie jest związany uznaniem reklamacji przez pilota wycieczki lub inną osobę uprawnioną do przyjęcia reklamacji, w tym przez agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Podróżny nabył imprezę turystyczną.
4. Podróżny ma możliwość skorzystania także z alternatywnych metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz z internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Roszczenia Podróżnego związane z Niezgodnością przedawniają się z upływem 3 lat.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych Warunkami uczestnictwa, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 roku Nr poz. 2361), kodeksu cywilnego oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.
2. Niniejsze Warunki uczestnictwa obowiązują od 14.10.2025.

DATA I CZYTELNY PODPIS PRACOWNIKA BIURA/AGENTA

DATA I CZYTELNY PODPIS UCZESTNIKA