

## **WARUNKI UCZESTNICTWA – UMOWA** **obowiązuje od dnia 1.10.2018 r.**

### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Organizatorem turystyki imprez pod marką APPIA jest APPIA Biuro Podróży i Usług Wioletta Romańska Spółka Jawna z siedzibą w Kraśniku 23-200, ul. Narutowicza 1 lok. 13/1, NIP 715-020-14-94, REGON 430518847, KRS 0000494898, nr 216 w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Lubelskiego, nr ewidencyjny z CEOTiPUNPUT 9813, [www.appiatravel.pl](http://www.appiatravel.pl) zwany w dalszej części „Organizatorem”.

Organizator turystyki oświadcza, że zgodnie z treścią posiadanego wpisu do rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych, jest uprawniony do zorganizowania imprezy turystycznej objętej niniejszą umową oraz, że posiada zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek jego niewypłacalności w postaci Gwarancji Bankowej udzielonej przez Bank Spółdzielczy Ziemi Kraśnickiej w Kraśniku oraz, że regularnie odprowadza składki na Turystyczny Fundusz Ubezpieczeniowy.

### **II. ZAWARCIE UMOWY**

1. Umowę o udział w imprezie turystycznej (zwaną dalej umową) z Organizatorem może zawrzeć osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zwana dalej Podróżnym. Podróżny zawiera umowę z Organizatorem w imieniu własnym na swoją rzecz oraz na rzecz innych wskazanych przez siebie osób uprawnionych do odbycia podróży zwanych dalej Uczestnikami. Zawierając umowę w imieniu i na rzecz Uczestników, Podróżny oświadcza, że został do tego przez Uczestników upoważniony.

Obowiązki i prawa Uczestnika określone w niniejszych warunkach odnoszą się także odpowiednio do Podróżnego (niezależnie od innych praw i obowiązków przysługujących wyłącznie Podróżnemu).

Podróżny odpowiada wobec Organizatora za wykonanie umowy przez wszystkich wskazanych w niej Uczestników. Podróżny odpowiada także wobec Organizatora za niewykonanie obowiązków określonych w ust. 4 (poinformowanie Uczestników).

2. 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.

3. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

4. W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestników, Podróżny jest zobowiązany do przekazania Uczestnikom wszystkich informacji wymienionych w ust. 2 i 3, w tym w szczególności o ubezpieczeniach zawieranych przez Podróżnego na rzecz innych Uczestników (p. V) oraz o ochronie danych osobowych (p. XI). Uczestnik, na rzecz którego Podróżny zawarł umowę, nie może powoływać się na nieznaną sobie warunków umowy, o ile warunki te zostały przez Organizatora przedstawione Podróżnemu i przez niego przyjęte.

5. Wszelka korespondencja i wymiana informacji pomiędzy Uczestnikami a Organizatorem odbywa się za pośrednictwem Podróżnego na wskazany przez niego w umowie adres i dane kontaktowe. Przyjmuje się, że wysłanie przez Organizatora pisma lub informacji na adres wskazany przez Podróżnego jest równoznaczne z doręczeniem pisma (przekazaniem informacji). Za nieprzekazanie informacji Uczestnikom przez Podróżnego Organizator nie ponosi odpowiedzialności. Postanowienia niniejszego punktu stosuje się odpowiednio do umów ubezpieczenia i informacji o ochronie danych osobowych.

6. W celu zawarcia umowy, Podróżny dokonuje rezerwacji u Organizatora osobiście, telefonicznie, przez internet lub za pośrednictwem agenta turystycznego i zobowiązuje się do:

- a) podpisania warunków uczestnictwa - umowy,
- b) dokonania pełnej wpłaty za zarezerwowane świadczenia za wszystkich Uczestników wymienionych w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze,
- c) wskazania właściwych, zgodnych z dokumentami tożsamości danych adresowych Podróżnego oraz danych osobowych wszystkich Uczestników.

7. W przypadku samodzielnego wyjazdu na imprezę turystyczną osób niepełnoletnich, przy rezerwacji wymagana jest poświadczona notarialnie zgoda rodziców lub prawnych opiekunów. Organizator może odmówić zawarcia umowy, gdy Uczestnikiem ma być osoba niepełnoletnia podróżująca bez opieki osoby dorosłej. W przypadku zawarcia umowy na rzecz niepełnoletniego Uczestnika podróżującego bez opieki osoby dorosłej, konieczne jest wskazanie danych kontaktowych do niepełnoletniego Uczestnika oraz do jego opiekuna.

8. W przypadku wyjazdu na imprezę osób o ograniczonej sprawności ruchowej przy rezerwacji wymagane jest sprawdzenie dostępności, bądź możliwości dostosowania usług do potrzeb Uczestnika. Informacje takie

Organizator sprawdzi na wniosek Podróżnego, a w przypadku ich potwierdzenia stosowne ustalenia zostaną zawarte w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze. Organizator może odmówić zawarcia umowy w przypadku niemożliwości spełnienia specjalnych wymagań Uczestnika.

**9.** Zamówioną imprezę Organizator potwierdzi Podróżnemu w ciągu 48 godzin od chwili założenia rezerwacji, a w przypadku rezerwacji założonej w piątki po godz. 14.00, w soboty, niedziele i święta - w ciągu 72 godzin. W przypadku, gdy Organizator nie potwierdzi rezerwacji lub przekroczy termin potwierdzenia, Podróżnemu przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy i zwrotu wpłaty, albo prawo do wyboru propozycji alternatywnej.

**10.** Umowa z Organizatorem zostaje zawarta z chwilą wystawienia przez Organizatora ostatecznego Dowodu Rezerwacji/Voucheru, w którym wskazane są wszystkie zarezerwowane świadczenia oraz istotne dane imprezy. Niezwłocznie po jego otrzymaniu Podróżny zobowiązany jest sprawdzić poprawność zawartych w nim danych oraz zgodność ze złożonym zamówieniem, a w przypadku stwierdzenia niezgodności natychmiast poinformować Organizatora.

**11.** Dowód Rezerwacji/Voucher, niniejsze warunki uczestnictwa, warunki ubezpieczenia oraz opis imprezy są integralnymi częściami umowy.

**12.** Wszelkie zmiany i ewentualne odstąpienie od umowy muszą być zgłoszone przez Podróżnego na trwałym nośniku, z zastrzeżeniem ust. 5. W przypadku odstąpienia od umowy, ewentualny zwrot dokonanej wpłaty zostanie przekazany Podróżnemu.

**13.** Realizacja imprezy turystycznej uzależniona jest od następującej liczby zgłoszeń: 50 osoby chętnych do uczestnictwa w imprezie pobytowej, min 45 osób chętnych do uczestnictwa w imprezie objazdowej. W przypadku mniejszej liczby zgłoszeń Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy, o czym poinformuje Podróżnego na piśmie nie później niż na:

- a. 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b. 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2-6 dni,
- c. 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

**14.** Imprezy pobytowe mają z reguły charakter imprez indywidualnych, natomiast imprezy objazdowe, tj. imprezy z programem zwiedzania, realizowane są najczęściej w grupach o liczebności ok. 45 - 50 osób.

**15.** Skrótów dotyczące zakresu dziennego wyżywienia oznaczają odpowiednio: BB - 1 posiłek, tj. śniadanie; HB - 2 posiłki, tj. śniadanie i obiadokolacja; FB - 3 posiłki, tj. śniadanie, lunch i obiadokolacja; All Inclusive (AI) - śniadanie, lunch i obiadokolacja, a także napoje i przekąski dostępne pomiędzy posiłkami zgodnie z ofertą wybranego hotelu.

**16.** Podane w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze daty rozpoczęcia i zakończenia imprezy lotniczej są przybliżone, o ścisłej dacie zostanie Podróżny poinformowany niezwłocznie po ustaleniu rozkładu lotu.

**17.** Impreza rozpoczyna się w dniu wylotu/wyjazdu na imprezę i kończy w dniu przylotu/przyjazdu z imprezy. Dzień rozpoczęcia imprezy przeznaczony jest na transport do miejsca docelowego. Doba hotelowa zwyczajowo zaczyna się o godz. 14:00 (w niektórych krajach o godz. 16:00), a kończy o godz. 10:00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wyjazdu/wylotu należy opuścić pokój przed upływem doby hotelowej.

**18.** Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Organizator dostarcza Podróżnemu vouchery, bilety i inne niezbędne dokumenty podróży. Niezwłocznie po ich otrzymaniu Podróżny zobowiązany jest sprawdzić poprawność zawartych w nich danych oraz zgodność ze złożonym zamówieniem, a w przypadku stwierdzenia niezgodności natychmiast poinformować Organizatora.

**19.** Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych znajdują się na stronie <https://obywatel.gov.pl> Ogólne informacje o przepisach wizowych, sanitarnych, zdrowotnych i 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, szczegółowe informacje na temat wymagań wizowych znajdują się w opisie imprezy.

**20.** Jeżeli skorzystanie przez Uczestników z niektórych usług turystycznych w ramach imprezy zależy od skutecznej komunikacji ustnej, odpowiednia informacja na temat wymagań językowych znajduje się w opisie imprezy.

### **III. CENA IMPREZY**

**1.** Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych podanych w ofercie Organizatora, ustalone są na podstawie obowiązujących cen, opłat, podatków, kursów sprzedaży walut NBP z dnia poprzedzającego wystawienie dokumentu.

**2.** Cena imprezy turystycznej obejmuje świadczenia zawarte w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze.

**3.** Podróżny we własnym zakresie ponosi koszty wiz, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, dodatkowych atrakcji hotelowych, dodatkowych opłat wjazdowych, wyjazdowych, chyba że Organizator informuje w swoich materiałach o możliwości dodatkowej rezerwacji tych usług. Szczegółowe informacje o świadczeniach zawartych w cenie imprezy podane są w ofercie Organizatora.

4. Kalkulacji ceny imprezy Organizator dokonuje w oparciu o zakwaterowanie jednej osoby w pokoju dwuosobowym, chyba że zaznaczono inaczej. Oddzielnie przedstawione są ceny dla dzieci do lat 2, a także ceny bądź rabaty dla osób zakwaterowanych na dostawkach. Osoby podróżujące pojedynczo (tzw. „single”) mogą być zakwaterowane w pokojach jednosobowych za dodatkową dopłatą (wg cennika hotelu) lub dokwaterowane do osób tej samej płci w pokoju dwuosobowym lub trzosobowym.

#### **IV. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Płatności za imprezy turystyczne można dokonać: przelewem na następujące konto bankowe Organizatora:

**BS Ziemi Kraśnickiej 19 8717 0009 2001 0008 3407 0001**

**Bank Pekao 11 1240 2395 1111 0010 7219 4253**

**dla wpłat w walucie euro: PL 08 1240 2395 1978 0010 7219 4413 SWIFT:  
PKOPPLPW**

gotówką lub kartą płatniczą.

2. W przypadku rezerwacji imprezy na więcej niż 30 dni przed jej rozpoczęciem, Podróżny jest zobowiązany do wpłaty zaliczki (przedpłaty) w wysokości 30 % wartości imprezy turystycznej.

Zaliczka płatna jest w chwili zawarcia umowy. Pełna wpłata za imprezę jest wymagana najpóźniej na 30 dni przed jej rozpoczęciem.

3. W przypadku rezerwacji na 30 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, pełnej wpłaty należy dokonać w dniu zawarcia umowy.

4. Strony umowy mogą ustalić w odrębnym dokumencie inny sposób i terminy płatności niż określone w ust. 1-3.

5. Jeżeli Podróżny dokona wpłaty na konto Organizatora za rezerwację złożoną na mniej niż 7 dni roboczych przed rozpoczęciem imprezy, wówczas w dniu zawarcia umowy lub dniu następnym, ale nie później niż w dniu rozpoczęcia imprezy należy dostarczyć do Organizatora bankowe potwierdzenie przelewu.

6. Za skuteczną zapłatę uznaje się wpływ środków na konto Organizatora.

7. Jeżeli warunki określone w ust. 1-6 nie zostaną przez Podróżnego spełnione, przyjmuje się, że Podróżny odstąpił od umowy, p. IX stosuje się odpowiednio.

8. W przypadku rezerwacji imprezy na więcej niż 180 dni przed jej rozpoczęciem nie jest możliwe dokonanie przedpłaty w kwocie wyższej niż 30% wartości imprezy.

#### **V. UBEZPIECZENIA**

1. Każdy Uczestnik niniejszej imprezy turystycznej jest objęty obowiązkowym ubezpieczeniem Kosztów Leczenia (KL) z sumą ubezpieczenia 12 000 EUR i Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 5000 zł.

2. Uiszczając dodatkową opłatę Podróżny może zostać objęty ubezpieczeniem w wariantcie rozszerzonym obejmującym wyższe sumy ubezpieczenia KL i NNW, utratę lub uszkodzenie bagażu, szkody w mieniu lub na osobie, ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy.

3. W ubezpieczeniu Kosztów Leczenia (KL) zarówno w wariantcie podstawowym, jak i rozszerzonym, zastosowanie mają podlimity sum ubezpieczenia: 1 000 EUR dla kosztów leczenia ambulatoryjnego oraz 300 EUR dla kosztów leczenia stomatologicznego.

4. W przypadku korzystania z usługi medycznej zagranicą, której koszt nie przekracza kwoty 150 Euro, Uczestnik zobowiązany jest pokryć opłatę samodzielnie z własnych środków, następnie na podstawie uzyskanego rachunku lub faktury występuje o zwrot poniesionych kosztów do Ubezpieczyciela. Może zwrócić się do Ubezpieczyciela samodzielnie lub za pośrednictwem biura podróży APPIA.

#### **VI. ŚWIADCZENIA, ZMIANY, ODWOŁANIE IMPREZY**

1. Cena imprezy turystycznej oraz świadczeń dodatkowych została ustalona na podstawie obowiązujących cen, opłat, podatków, kursów sprzedaży walut NBP z dnia poprzedzającego wystawienie dokumentu.

2. Organizator zastrzega, że po zawarciu umowy może jednostronnie podwyższyć cenę imprezy, o ile podwyższenie ceny jest wyłącznie bezpośrednim skutkiem zmiany:

a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania

b) wysokość 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 portowych

c) 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.

**3.** Podróżny ma prawo do obniżki ceny imprezy odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w w ust. 2 a-c, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu, rzeczywiste koszty obsługi.

**4.** Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy

a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych lub

b) nie może spełnić specjalnych wymagań, o którym Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę lub

c) 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. W powiadomieniu Organizator w sposób zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o

- zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę

- rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji

- odstąpieniu od umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie lub

- o zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

**5.** Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:

a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo

b) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie lub

c) odstępuje od umowy i przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną

**6.** Organizator może rozwiązać umowę i dokonać Podróżnemu pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia jeżeli:

a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie jest mniejsza niż minimalna podana w umowie lub programie wycieczki i powiadomi Podróżnego 20 dni przed imprezą trwającą ponad 6 dni, 7 dni przed imprezą trwającą 2-6 dni, 48 godzin przed imprezą trwającą krócej niż 2 dni.

b) Organizator nie może zrealizować imprezy turystycznej z powodu nadzwyczajnych okoliczności i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy

**7.** W przypadku, gdy z tytułu rozwiązania umowy i na podstawie zapisów umowy przysługuje Podróżnemu zwrot kosztów, zostaną one wypłacone w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy.

## **VII. OBOWIĄZKI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA**

**1.** Każdy uczestnik imprezy turystycznej zobowiązany jest do:

a) posiadania wymaganych dokumentów podróży:

- dowodu osobistego lub paszportu – ważnych min. 6 miesięcy, licząc od ostatniego dnia imprezy

- aktualnej wizy, jeżeli jej posiadanie jest wymagane przez przepisy kraju docelowego

b) natychmiastowego zgłoszenia Organizatorowi zmian danych adresowych i osobowych wskazanych w dokumentach tożsamości.

c) posiadania wymaganych szczepień ochronnych. Informacje o wymaganych szczepieniach Klient może uzyskać przy podpisywaniu umowy z Organizatorem.

d) punktualnego zgłoszenia się na miejsce zbiórki w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.

**2.** Jeżeli Podróżny lub Uczestnik imprezy ze swojej winy wyrządził szkodę, zobowiązany jest do jej naprawienia lub pokrycia kosztów związanych ze szkodą. Działanie, zaniechanie Podróżnego lub Uczestnika imprezy sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony.

## **VIII. OBOWIĄZKI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

**1.** Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.

**2.** Organizator jest obowiązany do udzielenia niezwłocznie odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. Powyższe dotyczy także przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności – wówczas Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, a także pomocy korzystania ze środków komunikacji elektronicznej. 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.

**3.** Organizator nie ma wpływu na opóźnienia samolotów spowodowane wystąpieniem okoliczności, których nie można było uniknąć, pomimo podjęcia wszelkich możliwych środków takich jak złe warunki atmosferyczne, zagrożenie bezpieczeństwa, strajki.

**4.** Organizator nie ma wpływu na opóźnienia autokaru spowodowane utrudnieniami na drodze (kolizje drogowe, roboty drogowe, objazdy, korki, strajki, przestoje na granicach, warunki atmosferyczne).

#### **IX. REKLAMACJE**

**1.** Podróżny ma obowiązek zawiadomić Organizatora o wszelkich niezgodnościach (niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy) stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej. O stwierdzeniu niezgodności Podróżny zawiadomi Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, przekazując informację przedstawicielowi Organizatora lub na nr telefonu alarmowego wskazany w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze. Ciężar udowodnienia niemożliwości powiadomienia Organizatora w trakcie trwania imprezy spoczywa na Podróżnym.

**2.** 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.

**3.** Jeżeli Organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Organizator przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy.

**4.** Wiadomość, żądania lub skargi po zakończeniu imprezy można składać w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy na piśmie na adres siedziby Organizatora lub drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Organizatora: [www.appiatravel.pl](http://www.appiatravel.pl)

**5.** Organizator udzieli Podróżnemu odpowiedzi pocztą tradycyjną na adres Podróżnego, lub drogą mailową na adres poczty elektronicznej wskazany w przesłanym formularzu (odpowiednio do sposobu przesłania wiadomości, żądania lub skargi) w terminie 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia. Nie ma znaczenia dla ważności procedury w jakim terminie Podróżny podejmie lub odczyta odpowiedź Organizatora. Nie udzielenie przez Organizatora odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania wiadomości, żądania bądź skargi nie oznacza uznania roszczenia Podróżnego przedstawionego w przesłanym zgłoszeniu. Organizator nie ustala terminu udzielenia odpowiedzi na ewentualne odwołanie Podróżnego od odpowiedzi Organizatora.

**6.** 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, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;

3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

**7.** Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone Podróżnemu do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej, przy czym ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

**8.** 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, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega jest Inspekcja Handlowa, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie, Tomasza Zana 38C, 20-601 Lublin, <https://www.ihlublin.pl>

Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Platforma ODR jest interaktywną i wielojęzyczną stroną internetową służącą do pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących umów zawartych poprzez stronę internetową (online).

**9.** Reklamacje dotyczące przelotu, opóźnień, zagubienia lub uszkodzenia bagażu w czasie przelotu podlegają przepisom: Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym podpisanej w Chicago 07.12.1944 r. (Dz.U. z 1959 r. nr 35, poz. 212 z późn. zm.), Konwencji warszawskiej z 12.10.1929 r. (Dz. U. z 1933 r., nr 8, poz. 49 z późn. zm.), Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11.02.2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Podróżny ma prawo złożyć reklamację do linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego: [www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

#### **X. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI, ODSTĄPIENIE OD UMOWY, ZMIANA**

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść osobę, spełniająca warunki udziału w imprezie turystycznej, wszystkie przysługujące Podróżnemu lub Uczestnikowi z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wynikające z tej umowy obowiązki, a Podróżny zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Organizatora 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 na skutek przeniesienia umowy.

2. Podróżny (lub Uczestnik) może odstąpić od umowy (tj. zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej) w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy za stosowną opłatą za odstąpienie od umowy na rzecz Organizatora, zwaną potocznie opłatą za rezygnację lub kosztem rezygnacji. Wysokość opłaty za odstąpienie od umowy odpowiada cenie imprezy pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego. W przypadku, gdy wpłacona przez Podróżnego zaliczka jest niższa niż wysokość opłaty za odstąpienie, Podróżny zobowiązany jest do dopłaty różnicy.

3. Za odstąpienie od umowy (rezygnację) traktuje się także: odwołanie udziału w imprezie, niestawienie się w miejscu rozpoczęcia imprezy, jak i niezapłacenie w terminie określonym w umowie ceny imprezy lub jej części. Opłatą za odstąpienie (ust. 2) stosuje się odpowiednio.

4. Za dokonanie anulacji lub zmiany w potwierdzonej rezerwacji Organizator doliczy, tytułem poniesionych przez siebie kosztów obsługi, opłatę w wysokości 150 zł za każdego Uczestnika, którego dotyczy zmiana lub rezygnacja.

5. Podróżny może wykupić ubezpieczenie kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej – szczegóły w pl. V.7.

6. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy 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 lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

#### **XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Dane osobowe Podróżnych i Uczestników niezbędne są do realizacji umowy i przetwarzane są przez Organizatora zgodnie z następującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych:

- ustawa z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922) (ustawa utraciła moc z dniem 25.05.2018 r. z wyjątkiem art. 1, art. 2, art. 3. ust. 1, art. 4-7, art. 14-22, art. 23-28, art. 31 oraz rozdziałów 4, 5 i 7)

- ustawa z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000)

- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Ur.UE.L nr 119, str. 1) – zwanego inaczej „RODO”.

Organizator jest Administratorem danych osobowych Podróżnych i Uczestników.

2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się Administratorem pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: APPIA Biuro Podróży i Usług Wioletta Romańska Sp. J., ul. Narutowicza 1 lok. 13/1, 23-200 Kraśnik lub drogą e-mailową pod adresem: [biuroappia@gmail.com](mailto:biuroappia@gmail.com) Wnioski zostaną rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca po ich otrzymaniu. Termin też może ulec przedłużeniu z uwagi na skomplikowany charakter żądania lub liczbę żądań, o kolejne dwa miesiące, o czym Administrator poinformuje pisemnie lub mailowo. Do momentu realizacji wniosku może się jednak zdarzyć, że Podróżny/Uczestnik otrzyma od Administratora informacje związane z przetwarzaniem danych, o których zaniechanie został złożony wniosek.

3. Dane osobowe Podróżnych i Uczestników będą przetwarzane w celu:

a) realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO)

b) marketingu własnych produktów – w przypadku wyrażenia takiej zgody przez Podróżnego (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO)

c) obsługi reklamacji, zażaleń, bądź skarg dotyczących zawartej umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w zakresie w jakim podane zostały dane fakultatywne w celu ułatwienia kontaktu na podstawie wyrażonej zgody – art. 6 ust. 1 lit. a RODO)

d) ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO jako tzw. prawnie uzasadniony interes Administratora.

4. Organizator przetwarza następujące kategorie danych osobowych niezbędne do realizacji umowy: imiona i

nazwiska, narodowość, adres, nr telefonu, adres e-mail, data urodzenia, dane dotyczące dokumentów tożsamości – dowodu osobistego lub paszportu, a także inne dane niezbędne w związku z realizacją pośrednictwa wizowego w przypadku zamówienia takiej usługi, bądź dane dotyczące stanu zdrowia w przypadku zamówienia specjalnych usług.

**5.** W celu realizacji usługi dane osobowe są przekazywane podmiotom – kontrahentom współpracującym z Administratorem, dostarczającym składowe zarezerwowanej imprezy turystycznej, takim jak: hotele, linie lotnicze, piloci, przewodnicy, firmy transportowe, służby graniczne i celne, lokalni kontrahenci zapewniający organizację programu zwiedzania w miejscu wakacyjnym, elektroniczne systemy rezerwacji za pomocą których rezerwowane są poszczególne usługi, w tym m.in. Amadeus IT Group S.A., MerlinX Elektroniczne Systemy Sprzedaży Sp. z o.o. i innym. W związku z tym, dane osobowe mogą być przez Administratora przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdzie co do zasady, nie stosuje się przepisów europejskich. Oznacza to, że ochrona danych obywateli Unii Europejskiej może być niewystarczająca. W odniesieniu do części tych państw Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych, jednak przekazanie danych do państwa trzeciego jest niezbędne w celu wykonania umowy.

**6.** Ponadto dostęp do danych osobowych Podróżnych i Uczestników mogą mieć następujący odbiorcy danych: upoważnieni pracownicy Administratora; usługodawcy, którym w drodze umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji usług świadczonych dla Administratora, w szczególności takie podmioty jak podmioty świadczące usługi IT oraz ich upoważnieni pracownicy – w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania tych usług; podmioty uprawnione do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa; dostawcy usług zaopatrujący Administratora w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające realizację współpracy oraz zarządzanie organizacją Administratora (w szczególności firmy kurierskie oraz pocztowe); dostawcy usług prawnych i doradczych oraz wspierających Administratora w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelarie prawne, podatkowe oraz firmy windykacyjne).

**7.** Okres przetwarzania danych osobowych Podróżnych i Uczestników do celów podanych w p. 11. 3. a, c i d: czas realizacji umowy oraz 5 lat od daty zakończenia imprezy/usługi.

Okres przetwarzania danych osobowych Podróżnych i Uczestników do celów podanych w p. 11. 3. b: do momentu wycofania zgody.

**8.** Każdemu Podróżnemu i Uczestnikowi przysługują następujące prawa:

- a) żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania,
- b) ograniczenia przetwarzania danych osobowych w sytuacji i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO lub do ich usunięcia zgodnie z art. 17 RODO.
- c) wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, o którym mowa w art. 21 ust. 1 RODO,
- d) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- e) wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, o której mowa w p. 11. 3. B.

**9.** Organizator zastrzega, że jeżeli żądania osoby, której dane dotyczą, są ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze względu na swój ustawiczny charakter, może pobrać opłatę na zasadach określonych w art. 12 ust. 5a RODO. Administrator zastrzega również, że może pobrać opłatę za dostarczenie kopii przetwarzania danych zgodnie z zapisami art. 15 ust. 3 RODO.

## **XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**1.** W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa – umową zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r. nr poz. 2361), kodeksu cywilnego oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

**2.** Nieważność pojedynczych postanowień niniejszych warunków uczestnictwa – umowy nie narusza ważności całej umowy.

**3.** Dane osobowe Klientów i Uczestników, niezbędne do realizacji umowy, przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE.L Nr 119, str. 1) – zwane inaczej RODO.

Dokładne informacje o przetwarzaniu danych przez APPIA Biuro Podróży i Usług Wioletta Romańska Sp. J zawarte są w załączniku nr 2 do niniejszej Umowy.

**4.** W każdym przypadku niewypłacalności Organizatora Marszałek Województwa Lubelskiego ul. Artura Grottgera 4, 20-029 Lublin, tel. 81 4416600, przyjmuje zgłoszenia od Klientów, którzy nie otrzymali zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku:

- a) gdy impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana

b) 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.

Szczegółowy sposób ubiegania się o wypłatę środków z zabezpieczenia wskazany jest w art. 5 ust. 5c-5m Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

**5. Uwagi dodatkowe:**

Prawa podróźnych określone są w Dyrektywie (UE)2015/2302, dostępne na stronie internetowej <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EL>

**Awaryjny nr telefonu do organizatora turystyki +48 504 267 407**

**Komunikaty MSZ** <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych/>

*Wioletta Romańska*

podpis Organizatora

.....

data i podpis Podróżnego

Podróżny otrzymał standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej  
Podróżny zapoznał się ze warunkami ubezpieczenia

.....

data i podpis Podróżnego

Podróżny zapoznał się z rozszerzonymi warunkami ubezpieczenia w tym, z warunkami ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i wyraża / nie wyraża chęć skorzystania z dodatkowego ubezpieczenia.

.....

data i podpis Podróżnego