

**WARUNKI UCZESTNICTWA  
W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH  
PRZEZ BIURO PODRÓŻY PAMAR MARTA BUDZANOWSKA**



**ZASADY OGÓLNE**

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2139 z późn. zm.; dalej jako „**ustawa o imprezach turystycznych**”) jest Marta Budzanowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Pamar Marta Budzanowska, z siedzibą w Karwianach pod adresem Wiosenna 23, Karwiany 52-200, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: 8992603762 oraz REGON 022345710 prowadzonej przez ministra właściwego d.s. gospodarki, wpisana do rejestru organizatorów turystyki przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego pod numerem ewidencyjnym 42844, adres e-mail: infoceankarma@gmail.com, tel.: +48 511 361 248 (dalej jako „**Organizator**”).
2. Prawa i obowiązki Organizatora oraz Podróżnych określają niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora (dalej jako „**Warunki Uczestnictwa**”), przepisy ustawy z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.; dalej jako „k.c.”) oraz przepisy ustawy o imprezach turystycznych.
3. Ilekroć w treści Warunków Uczestnictwa mowa jest o:
  - a. **Usłudze Turystycznej** – rozumie się przez to usługę turystyczną, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych,
  - b. **Imprezie turystycznej** – rozumie się przez to imprezę turystyczną, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 2 ustawy o imprezach turystycznych,
  - c. **Umowie** – rozumie się przez to umowę o udział w imprezie turystycznej, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 3 ustawy o imprezach turystycznych, zawieraną pomiędzy Organizatorem a Podróżnym,
  - d. **Podróżnym** – rozumie się przez to podróżnego, zgodnie z definicją z art. 4 ust. 6 ustawy o imprezach turystycznych.
4. Zawarte w serwisie oceankarma.pl opisy Imprez turystycznych nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c., lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez turystycznych mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 ustawy o imprezach turystycznych wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie.
5. Organizator i Podróżny przekazują sobie wymagane ustawą o imprezach turystycznych lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem

odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku. Jeżeli ustawa o imprezach turystycznych wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie o imprezach turystycznych.

## ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora (dalej jako „Umowa”) następuje poprzez dokonanie przez Podróżnego rezerwacji za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego udostępnionego w serwisie oceankarma.pl (dalej jako „Formularz”) oraz dokonanie zapłaty zaliczki lub całości wynagrodzenia za udział w Imprezie turystycznej.
2. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:
  - a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego (dalej jako „formularz SFI”) zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do wspomnianej ustawy;
  - b) w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, nie wprowadzając Podróżnego w błąd informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy o imprezach turystycznych (dalej jako „Informacje o Imprezie”).
3. Przed zawarciem Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane Podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 oraz ust. 3 ustawy o imprezach turystycznych informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie Informacji o Imprezie.
4. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony oceankarma.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane ustawą o imprezach turystycznych informacje za pośrednictwem formularza SFI, a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie.
5. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu za pośrednictwem wskazanego przez Podróżnego adresu e-mail potwierdzenie zawarcia Umowy.
6. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych.
7. Przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej Organizator dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
8. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się przez Podróżnego z programem Imprezy turystycznej i Warunkami Uczestnictwa. Poprzez uiszczenie zaliczki lub całości

wynagrodzenia za udział w Imprezie turystycznej, Podróżny potwierdza znajomość wymienionych zasad i oświadcza, że je akceptuje.

9. W Imprezie turystycznej uczestniczy Podróżny zawierający Umowę i/lub inne osoby przez niego wymienione w Formularzu. Podróżnemu przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę oraz na zmianę danych osób uczestniczących w Imprezie turystycznej bez zmiany ich ilości. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. W przypadku zmiany osoby Podróżnego, dotychczasowy Podróżny zobowiązany jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.

10. Osoby małoletnie mogą uczestniczyć w Imprezie Turystycznej tylko wraz rodzicem lub z opiekunem prawnym. Minimalny wiek Uczestnika to 12 lat.

11. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy turystycznej przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

### **WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Wszystkie ceny są cenami umownymi, obejmującymi podatek od towarów i usług. Cena Imprezy turystycznej jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy turystycznej nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.

2. Podróżny zobowiązany jest w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem dokonania rezerwacji od Organizatora dokonać zapłaty zaliczki lub całości ceny za udział w Imprezie turystycznej. Przy rezerwacji na mniej niż 7 dni przez datą rozpoczęcia Imprezy turystycznej, Podróżny musi wpłacić pełną kwotę ceny w ciągu 24 godziny od momentu otrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem dokonania rezerwacji od Organizatora. Po bezskutecznym upływie wskazanych powyżej terminów rezerwacja zostanie anulowana.

3. W przypadku uiszczenia przez Podróżnego zaliczki w momencie zawierania Umowy, Podróżny w terminie określonym w Umowie wpłaca pozostałą kwotę ceny za udział w Imprezie turystycznej.

4. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Podróżnym, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rachunek bankowy Organizatora w terminach wskazanych powyżej.

5. Ceny Imprezy turystycznej podane są w walucie EURO. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany w treści Formularza.

6. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy turystycznej (pierwsza osoba wymieniona w Formularzu) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w Formularzu, jak również jest odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora

oświadczeń dotyczących Imprezy turystycznej, a także za przekazywanie Organizatorowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą turystyczną.

### **ZMIANY ŚWIADCZEŃ PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

1. Organizator ma prawo do nieznacznej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej po uprzednim poinformowaniu o tym Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny na trwałym nośniku zgodnie z art. 46 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych.

2. W sytuacji, gdy Organizator przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości Imprezy turystycznej w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych bądź nie jest w stanie spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w Umowie) w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 2 ustawy o imprezach turystycznych niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może w tym wypadku jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą Imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

3. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator informuje Podróżnego o:

- a. zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
- b. rozsądnym terminie, w którym Podróżny ma poinformować Organizatora o swojej decyzji (tj. czy Podróżny przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Imprezę turystyczną);
- c. o odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w podanym przez Organizatora terminie;
- d. o zastępczej Imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku gdy Umowa zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Podróżnego na warunkach określonych powyżej, Organizator nie później niż w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia rozdziału XI niniejszych Warunków Uczestnictwa.

4. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów/przylotów i wyjazdów lub powrotów (o ile nie zmienia się ilość świadczeń) nie stanowią zmiany głównych właściwości Imprezy turystycznej w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych.

## ZMIANY ŚWIADCZEŃ PO ROZPOCZĘCIU IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Jeżeli którakolwiek z Usług Turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Podróżny ma obowiązek zawiadomić o tym Organizatora.
2. 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 odpowiednie zastosowanie mają odpowiednie założenia Warunków Uczestnictwa oraz przepisy ustawy o imprezach turystycznych.

## ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Z uwagi na to, że Organizator organizuje grupowe Imprezy turystyczne, może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
  - a. nie osiągnie zakładanego minimum grupy: w przypadku imprez wszystkich imprez 10 (słownie: dziesięć) osób; i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż:
    - 20 (słownie: dwadzieścia) dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 (słownie: sześć) dni,
    - 7 (słownie: siedem) dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej 2-6 (słownie: od dwóch do sześciu) dni,
    - 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 (słownie: dwa) dni;
  - b. wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. Za nadzwyczajne okoliczności należy rozumieć również obowiązujący stan epidemii lub stan zagrożenia epidemicznego, które uniemożliwiają lub znacząco utrudniają przeprowadzenie Imprezy Turystycznej;
2. Organizator w przypadkach wskazanych w ust. 1 powyżej, dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od dnia jej rozwiązania.
3. Jeżeli Impreza turystyczna zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy wskazanego w ust. 1 lit. a. powyżej, Podróżny zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności mailowo lub innym dostępnym sposobem, a następnie na piśmie lub innym trwałym nośniku.
4. Organizator może odwołać imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Organizatora i nie będących nadzwyczajnymi okolicznościami (np. problemy z lokalnymi dostawcami usług itp.). W przypadku odwołania imprezy turystycznej, organizator zobowiązuje się do zwrotu całości wpłat wniesionych przez uczestnika, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za koszty dodatkowe poniesione przez uczestnika, w tym koszty zakupu biletów lotniczych i innych usług zewnętrznych.

5. Loty ( przeloty) nie są częścią ceny Imprezy turystycznej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany, odwołania, opóźnienia ani dodatkowe koszty związane z indywidualnie zakupionymi przez Podróżnego biletami lotniczymi lub innymi usługami transportowymi nabytymi poza Organizatorem.

### **REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ**

1. Przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej Podróżny ma możliwość zrezygnowania z Imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z Imprezy turystycznej Podróżny jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku na adres Organizatora wskazany w art. 1 ust. 1 niniejszych Warunków Uczestnictwa.

2. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy określonej i pobieranej przez Organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych.

- 50% ceny imprezy przy rezygnacji powyżej 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 80% ceny imprezy przy rezygnacji między 30 a 10 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 100% ceny imprezy przy rezygnacji między 10 a 0 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy.

3. Maksymalnie na 48h przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Podróżny ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z Umowy. Osoba zastępująca powinna spełniać wszystkie wymogi konieczne do uczestnictwa w Imprezie turystycznej. Podróżny zobowiązany jest do poinformowania Organizatora o zmianie Podróżnego Imprezy turystycznej, na piśmie, pod rygorem nieważności, przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. Opłata manipulacyjna przy zmianie Podróżnego wynosi 200 zł brutto za osobę.

4. Wszelkie opłaty manipulacyjne, związane z rezygnacją i zmianą Umowy, jak również opłaty za indywidualny przebieg Imprezy turystycznej, są natychmiast wymagalne.

### **UBEZPIECZENIA PODRÓŻNYCH ORAZ UBEZPIECZENIA DODATKOWE**

Ubezpieczenie zawierane przez Organizatora na rzecz Podróżnego ma charakter podstawowy, dlatego Podróżny powinien zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie w razie potrzeby. Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o każdej sytuacji wymagającej interwencji lekarskiej podczas trwania Imprezy Turystycznej. Za realizację świadczeń wynikających z ubezpieczenia Podróżnego odpowiada bezpośrednio ubezpieczyciel. Organizator ani inne biura nie pośredniczą w wypłacie odszkodowań oraz nie mają wpływu na decyzję ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania.

## **OBOWIĄZKOWA, USTAWOWA GWARANCJA ORGANIZATORA**

1. Organizator posiada, zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych zabezpieczenie finansowe w postaci: gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. Kontakt z podmiotem udzielającym zabezpieczeń finansowych: ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław, tel. 713692887, e-mail: bok@tueuropa.pl (dalej jako „Ubezpieczyciel”). Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem Marszałek Województwa Dolnośląskiego, Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego ul. Walońska 3, 50-412 Wrocław, jeżeli z powodu niewypłacalności Organizatora, dojdzie do odmowy świadczenia usług.
2. Numer gwarancji, jej wysokość, okres jej trwania oraz nazwa towarzystwa ubezpieczeniowego są każdorazowo podawane na stronie internetowej Organizatora. Z kopią certyfikatu Gwarancji Ubezpieczeniowej Podróżny może zapoznać się na stronie internetowej Organizatora.
3. Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy Organizator nie zrealizuje Imprezy Turystycznej oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Podróżnych w razie niewykonania Umowy, Podróżny powinien niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem. Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego marszałka województwa, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Podróżnych do kraju w terminie do 3 (słownie: trzy) dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki.
4. Wypłata środków z Gwarancji Ubezpieczeniowej następuje w zakresie:
  - a. pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę turystyczną;
  - b. pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę turystyczną.

## **REKLAMACJE**

1. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji Imprezy turystycznej o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy turystycznej. W przypadku stwierdzenia niedogodności Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji w postaci papierowej listownie na adres Organizatora lub elektronicznie e-mailem na adres: infoceankarma@gmail.com.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i Imprezy turystycznej, w której uczestniczył (w tym m.in. numer Umowy oraz datę Imprezy turystycznej albo w miarę możliwości jedynie kopię zawartej Umowy), przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 (słownie: trzydzieści) dni od dnia zakończenia Imprezy turystycznej.

3. Jeżeli reklamacja złożona zostanie po terminie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator uprawniony jest do uznania jej za bezskuteczną. Nie uchybia to jednak ani nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 (słownie: trzy) lata.
4. Podróżny, w trakcie rozpatrywania reklamacji przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Podróżnemu w terminie 30 (słownie: trzydzieści) dni od momentu jej otrzymania przez Organizatora. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie w jakiej została złożona. Termin na odpowiedź uznaje się za zachowany, jeżeli w ostatnim dniu powyższego terminu reklamacja została wysłana listownie lub drogą mailową zgodnie z ust. 1 powyżej.
6. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisanej w Warszawie dnia 12 października 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1) oraz ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. – Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1183 z późn. zm.). Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa).
7. Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróжным można zgłaszać do Ubezpieczyciela: Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela oraz szczegóły dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się na stronie internetowej [tueuropa.pl](http://tueuropa.pl).

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie Usług Turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora czy przez innych dostawców Usług Turystycznych. Jeżeli przepisy szczególnie ograniczają zakres lub warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę Usług Turystycznych, które są częścią Imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia par. VI niniejszych Warunków Uczestnictwa.
3. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w ust. 1-2 powyżej, 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 Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, jak również w innych przepisach.

4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Podróżny lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem Usług Turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Podróżnych rezygnujących z Imprezy turystycznej w czasie jej trwania, chyba że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w par. VI. niniejszych Warunków Uczestnictwa i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych. Organizator nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (tj. nie zaakceptowanej przez Organizatora) zmiany przez Podróżnego miejsca wsiadania lub wylotu.

6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Podróżnego do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt XII. niniejszych Warunków Uczestnictwa.

7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Organizator lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem Usług Turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.

8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu Imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Podróżnego. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Podróżnego w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.

9. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Turystycznych w czasie Imprezy turystycznej do trzykrotności ceny Imprezy

turystycznej, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa.

10. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

### **OBOWIĄZKI ORGANIZATORA**

1. Organizator jest zobowiązany przed zawarciem Umowy do podania Podróżnemu informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych.

2. Organizator jest zobowiązany poinformować Podróżnego o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej Imprezy turystycznej oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

3. Z dniem 16.07.2006 r. Organizator zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylającym art. 9 dyrektywy 2004/36/WE do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Podróżny zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów.

4. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt V. niniejszych Warunków Uczestnictwa.

5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 4 powyżej, 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.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ, PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym podróżnym, hotelom, apartamentom, liniom lotniczym oraz innym tego rodzaju podmiotom. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do tych podmiotów.
2. Podróżny ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy w nadzorze nad osobami, za które odpowiada, na zasadach określonych w przepisach k.c.
3. Podróżny ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania Imprezy turystycznej do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora.
4. Podróżny zawierając Umowę zobowiązuje się do:
  - a. przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych oraz innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego się udaje. Podróżny pokrywa wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów;
  - b. posiadania ważnych dokumentów podróży: paszportu (do krajów spoza UE) oraz paszportu lub dowodu osobistego (do krajów UE), ewentualnie wizy turystycznej; obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek;
  - c. przestrzegania wskazówek i zaleceń przedstawicieli/pracowników Organizatora, koniecznych dla prawidłowej realizacji zawartej Umowy;
  - d. respektowania postanowień Umowy dotyczących transportu, w szczególności do bezwzględного przestrzegania miejsca i godzin zbiórek;
  - e. przestrzegania regulaminów wewnętrznych dotyczących w szczególności kwestii porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących u przewoźników, w hotelach oraz innych miejscach, w których świadczone będą Usługi Turystyczne objęte Umową, a także do przestrzegania instrukcji personelu wyżej wymienionych;
  - f. przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych;
  - g. uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z roszczeniem przez Organizatora.
5. Imprezy turystyczne Organizatora co do zasady nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek Podróżnego Organizator na trwałym nośniku udziela informacji o możliwości dostosowania usług turystycznych świadczonych w ramach imprezy turystycznej do potrzeb Podróżnego.
6. Organizator informuje, a Podróżny akceptuje, że organizowane przez Organizatora imprezy/usługi odbywają się na oceanie lub innym otwartym zbiorniku wodnym, w zmiennym, wymagającym środowisku przy jednoczesnym znacznym wysiłku fizycznym towarzyszącym uprawianiu sportu. Podróżny przed podjęciem decyzji powinien rozważyć czy nie istnieją przeciwwskazania zdrowotne do jego udziału. Organizator

zaleca wykonanie odpowiednich badań lekarskich i nie ponosi odpowiedzialności za sytuacje wynikłe z zatajenia lub braku wiedzy przez Podróżnego o przeciwwskazaniach zdrowotnych w zakresie któregośkolwiek z elementu Imprezy.

7. Organizator zastrzega, że aktywności związane z surfingiem oraz freesurf czyli samodzielnym pływaniem na surfingu, uczestnicy podejmują na własne ryzyko i odpowiedzialność. Organizator zwłaszcza nie ponosi odpowiedzialności za aktywności podejmowane przez uczestników poza zajęciami z instruktorami.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawa o imprezach turystycznych.
2. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Podróżnego lub Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
3. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Podróżnego będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

4. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podróżny będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Podróżny uprawniony jest do

zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Podróżnym a Organizatorem. Podróżny może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Urzędnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami.

5. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują dla Imprez realizowanych od dnia 22.07.2025 r.