

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz korzystania z usług turystycznych

I. Informacje o organizatorze turystyki.

1. Organizatorem imprez turystycznych jest **Biuro Turystyczne „BezKresy” s.c. Joanna Dudek-Lawecka, Michał Golubiewski** z siedzibą w Warszawie, ul. Bukowińska 12/212, prowadzący działalność pod adresem: ul. Marszałkowska 115 p. 350, 00-102 Warszawa dalej jako „Organizator”
2. Siedziba Organizatora znajduje się w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 115 p. 350, kod pocztowy: 00-102. Bezpośredni kontakt z Organizatorem jest możliwy pod adresem: e- mail bezKresy@bezKresy.pl oraz pod nr telefonu 22 826-00-46 (od poniedziałku do piątku w godzinach: 9:00 – 17:00).
3. Organizator jest wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego pod nr 1573 Organizator widnieje w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr 9193
4. Organizator posiada, zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361, dalej jako: Ustawa), zabezpieczenie finansowe w postaci Gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z TU Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Gwiazdziej 62
5. Kontakt z podmiotem udzielającym zabezpieczeń finansowych jest możliwy pod adresem e-mail: bok@tueuropa.pl, za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej www.tueuropa.pl oraz pod nr telefonu: 801 500 300

II. Postanowienia ogólne.

1. Warunki umowy o udział w imprezie turystycznej, jej realizacji oraz prawa i obowiązki Podróżnych określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (dalej jako: OWU), wydane w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego (dalej jako: k.c.) oraz Ustawę.
2. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał niniejsze OWU oraz zapoznał się z nimi, w szczególności z informacjami zawartymi w rozdziale VIII OWU. Ponadto oświadcza, że postanowienia OWU są dla niego zrozumiałe, a także iż akceptuje jego warunki w całości.
3. Zawierając umowę o udział w imprezie turystycznej Podróżny oświadcza, że wyraża dobrowolną zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych podanych w umowie, w zakresie wskazanym w pkt VIII.4. Podanie tych danych jest warunkiem niezbędnym do zawarcia oraz wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej. Szczegółowe informacje dotyczące celu i zakresu

przetwarzania podanych danych osobowych zawarte są w rozdziale VIII OWU.

III. Umowa o udział w imprezie turystycznej.

A. Informacje przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej.

1. Rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej jest traktowana wyłącznie jako skierowana do Organizatora propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej. Może ona zostać złożona w zależności od sytuacji pisemnie, ustnie lub telefonicznie bądź drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej Organizatora. Organizator niezwłocznie potwierdza złożenie rezerwacji, a następnie możliwość zawarcia umowy na warunkach w niej zawartych lub brak takiej możliwości.
2. Katalog oraz inne informacje udostępniane przez Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów k.c.
3. Zdjęcia prezentowane w katalogach oraz innych materiałach reklamowych są zdjęciami poglądowymi. Oznacza to, w szczególności, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w katalogu. Podróżny może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu, chyba że strony w umowie o udział w imprezie turystycznej postanowią inaczej.
4. Przedstawione w materiałach promocyjnych lub katalogach rozpowszechnianych przez Organizatora ceny za wyposażenie lub usługi dodatkowo płatne dostępne w miejscu świadczenia danej usługi turystycznej jak np. leżaki i parasole, klimatyzacja, sejf, Internet, są cenami orientacyjnymi, ważnymi w chwili przygotowywania tych materiałów i mogą ulec zmianie, na co Organizator nie ma wpływu.
5. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej Organizator przekazał mu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny oraz czytelny informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1, 3 oraz ust. 4 Ustawy, a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz odpowiedni standardowy formularz informacyjny.
6. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej zapoznał się z przekazanymi mu informacjami, o których mowa w pkt III.5. i są one dla niego jasne i zrozumiałe.
7. 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.

B. Treść umowy o udział w imprezie turystycznej.

8. Stronami umowy o udział w imprezie turystycznej (dalej także jako: umowa-zgłoszenie) są Organizator i Podróżny. W przypadku zawierania przez Podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu. W imieniu i na rzecz Podróżnego nie posiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych umowę może zawrzeć przedstawiciel ustawowy lub umocowany opiekun.
 9. Integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej stanowią:
 - a. umowa-zgłoszenie,
 - b. Ogólne Warunki Uczestnictwa,
 - c. informacje dodatkowe do oferty turystycznej,
 - d. szczegółowy program i warunki imprezy turystycznej,
 - e. w wypadku imprezy turystycznej organizowanej poza granicami Polski – umowa ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.
 10. Strony określają w umowie-zgłoszeniu wszystkie wzajemne uzgodnienia, w szczególności wymagania specjalne, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.
 11. Podróżny oświadcza, że dane osobowe podane przy zawarciu umowy-zgłoszenia są zgodne z ważnymi dokumentami podróжными (paszport, dowód osobisty, wiza). Podróżny zobowiązuje się do bezzwłocznego poinformowania Organizatora o każdej ich zmianie tych danych.
 12. W przypadku zmiany danych osobowych Podróżnego wskazanych w umowie-zgłoszeniu co najmniej 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej Organizator ma prawo obciążyć Podróżnego kosztami dokonania niezbędnych zmian w dokumentach podróжных. Organizator jest zobowiązany do wykazania Podróżnemu wysokości tych kosztów.
 13. Podróżny podpisując umowę-zgłoszenie zobowiązuje się do zapłaty ceny imprezy, obejmującej składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości określonej w umowie-zgłoszeniu, zgodnie z harmonogramem płatności określonym w OWU lub w umowie.
 14. Jeżeli umowa-zgłoszenie jest zawierana na nie więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Podróżny zobowiązuje się do zapłaty Organizatorowi całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że strony w umowie-zgłoszeniu ustalą inne zasady i terminy płatności.
 15. W pozostałych wypadkach – zawarcia umowy-zgłoszenia wcześniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej - Podróżny zobowiązuje się do zapłaty przedpłaty w wysokości 25% ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego Podróżnego - uczestnika imprezy wymienionego w umowie-zgłoszeniu.
 16. W terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Podróżny zobowiązuje się do uiszczenia na rzecz Organizatora pozostałej części ceny imprezy, chyba że umowa-zgłoszenie stanowi inaczej.
 17. Organizator może wyrazić zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
 18. W wypadku nie dokonania przez Podróżnego wpłaty na rzecz Organizatora pozostałej części ceny imprezy w terminie, o którym mowa w pkt III.16 lub w umowie-zgłoszeniu, Organizator wezwie Podróżnego, do dokonania zapłaty w dodatkowym trzydniowym terminie, liczącym od dnia doręczenia wezwania, informując, że brak zapłaty w tym terminie uprawnia Organizatora do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej na podstawie art. 491 § 1 k.c. W przypadku wykonania przez Organizatora prawa odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej, Organizator może domagać się od Podróżnego na podstawie art. 395 § 2 k.c. wynagrodzenia odpowiadającego dotychczas wykonanym czynnościom oraz zwrotu rzeczywiście poniesionych, udokumentowanych, kosztów w związku z przygotowaniem do wykonania umowy.
 19. Zapłata ceny za imprezę turystyczną może nastąpić gotówką lub przelewem na rachunek bankowy Organizatora. W przypadku płatności przelewem za termin zapłaty uważa się datę zaksięgowania środków na rachunku Organizatora. Ewentualne koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
 20. Organizator w momencie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
 21. W wypadku zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej przy jednoczesnej fizycznej obecności stron umowy Podróżny ma prawo żądać kopii umowy w formie papierowej.
 22. W wypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r., poz. 683 z późn. zmianami; dalej jako: ustawa o prawach konsumenta), Podróżny otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.
- C. Umowa ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia - imprezy turystycznej organizowanej poza granicami Polski.**
23. Każdy Podróżny, który uczestniczy w imprezie turystycznej poza granicami Polski, jest objęty obowiązkowym ubezpieczeniem kosztów leczenia (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) zgodnie z Umową nr 11/Z2014 i 14/Z/2014 zawartą przez Organizatora z Towarzystwem Ubezpieczeń TU Europa S.A
 24. Zakresem obowiązkowego ubezpieczenia podstawowego objęte są koszty leczenia (KL) z sumą ubezpieczenia 15000 euro, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 3000 euro

25. Ogólne warunki ubezpieczenia KL, NNW ustalane są przez Ubezpieczyciela i zawierają m.in. zakres ubezpieczenia, sposób zgłaszania oraz likwidacji szkody.
26. Koszt obowiązkowego podstawowego ubezpieczenia KL, NNW wliczony jest w cenę imprezy.
27. Za opłatą dodatkowej składki Podróżny może rozszerzyć zakres ubezpieczenia w granicach i na warunkach określonych przez Ubezpieczyciela.

D. Zmiana umowy o udział w imprezie turystycznej.

28. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonywania nieznacznych zmian w umowie o udział w imprezie turystycznej. Zmiana jest skuteczna, gdy Podróżny zostanie o niej poinformowany na trwałym nośniku w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
29. Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1- 6 Ustawy, podlegają zmianie wyłącznie, gdy strony umowy tak postanowią lub wskutek zmiany: ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania; wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, 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; kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej albo na zasadach określonych w pkt III.30.
30. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
31. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej nie może spełnić specjalnych wymagań Podróżnego zawartych w umowie-zgłoszeniu niezwłocznie go o tym powiadamia na trwałym nośniku w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
32. Powiadomienie o którym mowa w pkt III.30 lub III.31:
 - a. może zawierać ofertę zastępczej imprezy turystycznej wraz z podaniem jej ceny;
 - b. zawiera informacje o zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę imprezy.
33. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej, tj. zarówno podwyższenia jak i jej obniżenia na zasadach określonych w umowie-zgłoszeniu oraz w niniejszych OWU.
34. O każdej zmianie ceny Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny, widoczny i zrozumiały, ze wskazaniem przyczyn dokonanej zmiany oraz sposobu jej wyliczenia.
35. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, dokonuje podwyższenia ceny przekraczającego 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej 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.

36. Organizator może podwyższyć nie później niż 20 dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jej cenę w wypadku bezpośredniej zmiany:
 - a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, 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;
 - c. zmiany kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
37. Cena imprezy turystycznej w okresie od 19 dnia przed datą jej rozpoczęcia nie ulega podwyższeniu bez względu na zaistniałe okoliczności.

IV. Rozwiązanie oraz odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tego tytułu, której zryczałtowana wysokość stanowi:
 - a. 7% ceny imprezy przy rezygnacji do 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - b. 20% ceny imprezy przy rezygnacji między 44 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - c. 30% ceny imprezy przy rezygnacji między 30 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - d. 50% ceny imprezy przy rezygnacji między 21 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - e. 70% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - f. 80% ceny imprezy przy rezygnacji między 7 a 2 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - g. 90% ceny imprezy przy rezygnacji na 1 dzień i mniej przed datą rozpoczęcia imprezy.
 Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.
2. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem 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.
3. Podróżny, który odstąpił od umowy na podstawie pkt VII.15 lit. b lub c albo VII.16 OWU w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy o udział w imprezie

turystycznej otrzymuje zwrot dokonanych wpłat. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej powinno być złożone przez Podróżnego z zachowaniem formy pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub Agenta, za pośrednictwem którego Podróżny zawarł umowę-zgłoszenie. Oświadczenie może zostać przesłane Organizatorowi w wiadomości e-mail na adres e-mail wskazany w umowie-zgłoszeniu.
5. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez obowiązku zapłaty dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie-zgłoszeniu i Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie określonym w umowie-zgłoszeniu jednak 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.
6. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez obowiązku zapłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
7. W wypadku rozwiązania umowy z przyczyn wymienionych w pkt. IV.5 i IV.6. Organizator zwraca Podróżnemu całość wpłaconej kwoty w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.
8. Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

V. Odpowiedzialność za wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej.

- 1 Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.
- 2 Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej do wysokości kwoty

odpowiadającej trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie nie dotyczy szkody na osobie oraz szkody spowodowanej przez Organizatora umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

- 3 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy mu niepowierzone, w szczególności jeżeli zostały pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.
- 4 Podróżny może ponosić pełną odpowiedzialność za szkody wynikłe z powodu nieprzestrzegania przepisów, instrukcji lub poleceń, o których mowa w pkt VII.12.
- 5 Podróżny może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym podróżnym, hotelom, liniom lotniczym oraz innym tego rodzaju podmiotom.
- 6 Podróżny może ponosić 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.

VI. Realizacja umowy o udział w imprezie turystycznej

- 1 Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Organizator dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu oraz - w stosownych przypadkach - terminie odprawy a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
- 2 Organizator zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Podróżnego o zmianie godzin lotów.
- 3 Organizator nie ma żadnego wpływu na opóźnienia samolotów spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich możliwych środków. Sytuacje takie leżą bowiem poza jakąkolwiek kontrolą Organizatora.
- 4 W razie zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w trakcie lotu Podróżny powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku i wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu.
- 5 Organizator usuwa zgłoszoną mu niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
- 6 Jeżeli Organizator nie usuwa niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, może on 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.
- 7 Organizator w wypadku niewykonania w czasie trwania danej imprezy turystycznej przewidzianych w niej usług stanowiących istotną część tej imprezy, zobowiązuje się, 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.

- 8 Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
- 9 Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z uzgodnionymi postanowieniami umowy o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
- 10 Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuci zgodnie z pkt VI.8., Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.
- 11 Podróżny, w przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła jej usunąć w rozsądnym wyznaczonym mu terminie, ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez konieczności ponoszenia opłaty za jej rozwiązanie.
- 12 Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróżnych, Organizator zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania go dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
- 13 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 zobowiązuje się ponieść koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości w miejscu o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy, chyba że przepisy stanowią inaczej.
- 14 Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt VI.12, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
- 15 Ograniczenie czasowe, o którym mowa w pkt VI.12, nie znajduje zastosowania wobec 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.

- 16 Organizatorowi przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę ceny z uwagi na zaistnienie niezgodności, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, o których mowa w pkt VII.7.
- 17 Organizator zobowiązuje się do niezwłocznego udzielenia odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w gdy nie jest możliwe zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
- 18 Pomoc, o której mowa w pkt VI.16, polega w szczególności na udzieleniu:
 - a. odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - b. pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.
- 19 Organizator może żądać od Podróżnego opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt VI.16, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość naliczanej opłaty odpowiada rzeczywistym kosztom udzielenia pomocy poniesionym przez Organizatora.

VII. Prawa i obowiązki podróżnego

- 1 Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
- 2 Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt VII.1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
- 3 Organizator może żądać od Podróżnego zapłaty dodatkowych kosztów w związku z przeniesieniem uprawnień i przejęciem obowiązków, o których mowa w pkt VII.1. Zestawienie kosztów i podstawa ich naliczenia są przekazywane wraz z wezwaniem do ich zapłaty.
- 4 Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
- 1 Jeżeli w trakcie imprezy Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie umowy (niezgodność), ma obowiązek niezwłocznie, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, poinformować o tym przedstawiciela Organizatora. Pilot lub Rezydent działający w miejscu imprezy z

- ramienia Organizatora nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
- 2 Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.
 - 3 Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności.
 - 4 Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - a. winę za niezgodność ponosi Podróżny;
 - b. 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;
 - c. niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
 - 5 Organizator może powoływać się na przepisy szczególne które ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej.
 - 6 Obniżka ceny, o której mowa w pkt VII.6., odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt VII.7., 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.
 - 7 Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Organizatora.
 - 8 Podróżny podpisując umowę o udział w imprezie turystycznej 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. przestrzegania wskazówek i zaleceń przedstawicieli Organizatora, koniecznych dla prawidłowej realizacji zawartej umowy;
 - c. respektowania postanowień umowy dotyczących transportu, w szczególności do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek;
 - d. 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;
 - e. 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;
 - f. przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.
 - 9 Podróżny ma prawo do uzyskania obniżenia ceny imprezy turystycznej do momentu jej rozpoczęcia w wypadku obniżenia:
 - a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b. wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, 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;
 - c. zmiany kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.Organizator odlicza od kwoty obniżki rzeczywiste koszty obsługi, których wysokość zostanie wykazana Podróżnemu na jego wyraźne żądanie.
 - 10 Podróżny ma prawo do uzyskania obniżenia ceny imprezy turystycznej w wypadku wyboru imprezy zastępczej, jeżeli jej cena jest niższa niż cena imprezy turystycznej, w której udział pierwotnie wykupił lub w przypadku zaakceptowania takich zmian w umowie o udział w imprezie turystycznej, które prowadzą do obniżenia jej ceny.
 - 11 Podróżny w wypadku otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt III.30 lub III.31, ma prawo do:
 - a. przyjęcia proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej;
 - b. odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie;
 - c. odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

- 12 Podróżny ma obowiązek w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt III.30. lub III.31. do poinformowania Organizatora o wyborze jednej z możliwości wskazanych w pkt VII.15. Milczenie (brak odpowiedzi) jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty z tego tytułu.
- 13 Niezależnie od prawa do zgłoszenia niezgodności, o którym mowa w pkt VII.5 Podróżny ma prawo do złożenia Organizatorowi w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej reklamacji zawierającej wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu uznaje się za bezskuteczną, o czym Organizator informuje Podróżnego.
- 14 Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej, w biurze lub w biurze Agenta, za pośrednictwem którego Podróżny zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej, albo w formie wiadomości e-mail, wysłanej na adres e-mail Organizatora wskazany w umowie-zgłoszeniu. Reklamacja powinna być czytelna. W razie niemożności odczytania reklamacji Organizator wzywa Podróżnego do złożenia reklamacji w formie czytelnej.
- 15 Odpowiedzi na prawidłowo złożoną reklamację, o której mowa w pkt VII.17, Organizator udziela Podróżnemu w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarcza wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 16 Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom: Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym, podpisanej w Chicago dnia 7 grudnia 1944 r. (Dz. U. z 1959 r. Nr 35, poz. 212 z późn. zm.); Konwencji warszawskiej z dnia 12 października 1929 r. (Dz.U. 1933 r., Nr 8, poz. 49) z późn. zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Podróżny ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Flisa 2, 02-247 Warszawa).
- 17 Podróżny może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów z Organizatorem, określonych w Ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, takich jak mediacje i arbitraż. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w odniesieniu do Organizatora jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie Podróżny, który zawarł z Organizatorem umowę o udział w imprezie turystycznej za pośrednictwem strony internetowej Organizatora może

skorzystać również z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (tzw. platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany Rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich, Durz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

VIII. Ochrona Danych Osobowych.

- 1 Administratorem danych osobowych Podróżnych - osób fizycznych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora jest BT „Bezkresy” s.c. z siedzibą w Warszawie, zwany na potrzeby niniejszej części OWU Administratorem.
- 2 Organizator w celu wykonania wynikającego z art. 42 ust. 7 Ustawy obowiązku przekazuje niezbędne dane osobowe Ubezpieczycielowi: TU Europa S.A, ul Gwiazdzysta 62, 53-413 Wrocław, który w zakresie umowy ubezpieczenia jest administratorem tych danych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 3 Inspektorem Ochrony Danych Osobowych jest Michał Golubiewski, z którym można i należy kontaktować się we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Dane kontaktowe: michal@bezkresy.pl, 609 667204
- 4 Administrator przetwarza te dane w celu:
 - a. zawarcia umów o udział w imprezie turystycznej oraz umów ubezpieczenia w wypadkach prawem wymaganych – art. 6 ust. 1 lit. b oraz f Rozporządzenia 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, dalej jako: RODO;
 - b. wykonania umów o udział w imprezie turystycznej, jak również dochodzenia przez Administratora ewentualnych roszczeń związanych z ich niewykonaniem, a także obrona przez takimi roszczeniami - art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO;
 - c. wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze na podstawie Ustawy, tj. w zakresie prowadzenia ksiąg rachunkowych i innej dokumentacji księgowej oraz rejestru umów o udział w imprezie turystycznej – art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - d. o ile podróżny wyrazi na to odrębnie dobrowolną zgodę także w celu realizacji marketingu usług własnych Administratora a także profilowanie danych osobowych mające na celu dostosowanie ofert i informacji handlowych sporządzanych przez Administratora do indywidualnych oczekiwań, potrzeb podróżnych – art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
- 5 Administrator dla potrzeb realizacji celów, o których mowa w pkt VIII.4, może udostępnić dane osobowe:
 - a. upoważnionym pracownikom i współpracownikom Administratora;

- b. podmiotom, którym Administrator posługuje się przy wykonywaniu umów o udział w imprezie turystycznej, Jeśli realizacja umowy będzie tego wymagała dane osobowe mogą zostać przekazane do podmiotów z państw trzecich.;
 - c. usługodawcy, któremu w drodze umowy powierzono przetwarzanie Danych osobowych na potrzeby realizacji usług świadczonych dla Administratora, w szczególności podmioty świadczące usługi IT w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania tych usług;
 - d. podmiotom upoważnionym do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
 - e. dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierającym Administratora w dochodzeniu roszczeń.
- 6 Administrator przechowuje zgromadzone dane osobowe:
- a. w przypadku o którym mowa w pkt VIII.4 lit. a – b przez okres równy terminowi przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej;
 - b. w przypadku o którym mowa w pkt VIII.4 lit. c przez okres wymagany przepisami prawa, które nakładają na Administratora określone obowiązki, których wykonanie wymaga przetwarzania danych osobowych;
 - c. w przypadku o której mowa w pkt VIII.4 lit. d do momentu odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych przez osobę, której dane dotyczą.
- 7 Administrator w związku z przetwarzaniem danych osobowych zapewnia osobom, które je udostępniły prawo do:
- a. dostępu do ich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, uzupełnienia lub ograniczenia przetwarzania w przypadkach i na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego. Administrator udostępnia dane osobowe podlegające przetwarzaniu w postaci ich kopii, która zostanie przekazana przy pomocy poczty elektronicznej, chyba że osoba, której dane dotyczą wyraźnie zażąda przekazania jej w inny sposób;
 - b. wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w przypadkach i na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
 - c. przenoszenia danych w przypadkach i na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
 - d. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innych właściwych organów sprawujących nadzór nad przestrzeganiem przepisów o ochronie danych osobowych;
 - e. odwołania w każdym czasie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu, o którym mowa w pkt VIII.4 lit. d. Odwołanie tej zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
- 8 Dane osobowe przetwarzane przez Administratora w celach marketingowych mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w szczególności w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji w

oparciu o profilowanie będzie dotyczyło wyłącznie dostosowania oferty handlowej Administratora do profilu osoby, której dane dotyczą. Profilowanie nie będą stanowiło podstawy podjęcia decyzji wywołujących skutki prawne wobec osoby, której dane dotyczą lub w inny sposób na nią wpływające.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1 W sprawach nie uregulowanych w OWU odpowiednie zastosowanie mają przepisy Ustawy; art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.
- 2 Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy pod adresem:
<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>.
- 3 OWU obowiązują od dnia 1 lipca 2018 r. i nie mają zastosowania do umów o udział w imprezie turystycznej zawartych przez Organizatora przed tą datą.