

**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych
organizowanych przez BIURO TURYSTYCZNE CZERWIŃSKI TRAVEL S.C. Zdzisław Czerwiński,
Aleksandra Czerwińska i Barbara Czerwińska-Albin
(dalej: "OWU")**

OWU określają prawa i obowiązki Uczestników i Organizatora i obowiązują wszystkich uczestników imprez organizowanych przez Organizatora od momentu zapoznania się z nimi i potwierdzenia tego podpisem na Umowie.

SŁOWNICZEK

Na potrzeby OWU ustala się następujące znaczenie poniższych terminów:

- 1. Organizator** - **BIURO TURYSTYCZNE CZERWIŃSKI TRAVEL S.C. Zdzisław Czerwiński, Aleksandra Czerwińska i Barbara Czerwińska-Albin** z siedzibą w Gdańsku, 80-807, ul. Biegańskiego 10 lok.11, tel.: (+48) 58 322-19-86, e-mail: biuro@ctravel.pl, posiadające wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Województwa Pomorskiego nr **299** wydany przez Urząd Marszałkowski w Gdańsku oraz posiadające gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Signal Iduna Polska TU S.A. nr **M519132**. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Pomorskiego z siedzibą: ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk.
- 2. Agent** - przedsiębiorca turystyczny inny niż Organizator, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez Organizatora.
- 3. Umowa** - umowa o udział w imprezie turystycznej organizowanej lub sprzedawanej przez Organizatora.
- 4. Uczestnik** - osoba fizyczna uprawniona do świadczeń - imprezy określonej w Umowie. W przypadku, gdy Uczestnikiem jest osoba niepełnoletnia, jej Umowę zawiera oraz reprezentuje przy dochodzeniu roszczeń z niej wynikających rodzic wykonujący pełnię praw rodzicielskich lub przedstawiciel prawny.
- 5. Zamawiający** - osoba fizyczna, upoważniona na podstawie odrębnych przepisów, dokumentów lub z tytułu obowiązków służbowych do: składania Zamówienia Zbiorowego, do zawarcia Umowy w imieniu i na rzecz grupy Uczestników. Zamawiający jest zobowiązany do informowania pozostałych Uczestników o szczegółach dotyczących Umowy oraz oferty i jest odpowiedzialny za wykonanie tego zobowiązania względem pozostałych Uczestników. W przypadku Umowy dla grupy, wyłącznie Zamawiającemu przysługuje - ze strony Uczestników - prawo do dokonywania zmian w Umowie lub zgłoszenia rezygnacji z imprezy turystycznej.
Każdorazowo, w przypadku gdy Umowa dotyczy zamówienia zbiorowego, gdy w OWU mowa jest o Uczestniku, pod tym pojęciem rozumie się Zamawiającego.
- 6. Zamówienie zbiorowe** - umowa o udział w imprezie turystycznej na rzecz grupy osób, na podstawie której status Uczestnika uzyskuje więcej niż 1 osoba; której stroną mogą być zarówno osoby fizyczne, jak i osoby prawne, oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, podpisywana przez Zamawiającego.
- 7. Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności (NNO)** - sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.
- 8. Impreza Last Minute** - impreza turystyczna, na którą zapisy odbywają się w terminie krótszym niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

OŚWIADCZENIA ORGANIZATORA

1. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez Signal Iduna Polska TU S.A., ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, tel.: (+48) 22 50-56-100, e-mail: info@signal-iduna.pl, przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę w razie

niewypłacalności Organizatora. O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych ustawą należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego w Gdańsku, ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel.: (+48) 58 32-68-555, e-mail: info@pomorskie.eu **lub bezpośrednio do Signal Iduna Polska TU S.A.** Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię Umowy o świadczenie usług turystycznych, kopię dowodu wpłaty, oświadczenie Podróżnego stwierdzające niewykonanie przez Organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości oraz oświadczenie Podróżnego zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wpłata.

2. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą.
3. Organizator oświadcza, że potwierdzenie zawarcia Umowy lub jej kopię, OWU, standardowy formularz informacyjny - **określony w art. 39 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych** - i inne dokumenty związane z imprezą turystyczną, jak również wszelkie oświadczenia o zgodach, zmianie warunków lub rozwiązaniu Umowy będą przekazywane Uczestnikowi na trwałym nośniku, rozumianym jako materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Również oświadczenie Uczestnika o przeniesieniu praw i obowiązków na inną osobę (punkt VIII.3) wymaga dla swej ważności poinformowania Organizatora na trwałym nośniku.

I. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy - dotyczącej udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora - następuje po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą, OWU oraz "Informacjami dodatkowymi" dotyczącymi określonej imprezy turystycznej i wniesieniu opłat w wysokości i terminie określonym w ofercie.
2. Przed zawarciem Umowy Organizator przedstawia Uczestnikowi materiały informacyjne o przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach.
3. Zawarcie Umowy następuje poprzez złożenie wypełnionego i podpisanego przez Uczestnika egzemplarza „Umowy - Zgłoszenia o udział w imprezie turystycznej” w biurze prowadzonym przez Organizatora, za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, przez stronę internetową, portal rezerwacyjny Organizatora lub poprzez sieć upoważnionych Agentów. Dla ważności zawarcia Umowy, Organizator lub Agent potwierdza zawarcie Umowy na trwałym nośniku.
4. Umowę może podpisać osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej posiadająca zdolność do czynności prawnych lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. Za osobę niepełnoletnią Umowę podpisuje rodzic lub przedstawiciel prawny. Zamówienie zbiorowe podpisują Zamawiający.

II. WARUNKI REZERWACJI

1. Warunkiem wpisania na listę Uczestników jest:
 - a. podpisanie Umowy oraz wniesienie przedpłaty w sposób opisany w Umowie lub zgodnie z informacjami dołączonymi do programu imprezy przekazanego Uczestnikowi;
 - b. zgłoszenia przyjęte w terminie krótszym niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy wymagają uiszczenia jej ceny w pełnej wysokości w dniu zawarcia Umowy.
2. W przypadku sprzedania wszystkich miejsc na daną imprezę Biuro przyjmuje dalsze zgłoszenia zainteresowanych osób na listę rezerwową, informując o tym osobę zainteresowaną udziałem

w takiej imprezie. Udział osób z listy rezerwowej może nastąpić tylko w przypadku zwolnienia się miejsc na liście zasadniczej.

3. Osoby wpisane na listę rezerwową, które nie uiściły opłat za udział w imprezie mają obowiązek wpłaty w ciągu 24 godzin po otrzymaniu od biura zawiadomienia o przeniesieniu na listę zasadniczą i uzyskaniu statusu Uczestnika.
4. Niedokonanie w ustalonym terminie wpłat należności za imprezę, bądź nie dostarczenie do biura wymaganych dokumentów w podanym terminie może być przyczyną skreślenia z listy zasadniczej, na warunkach rezygnacji, z winy Uczestnika.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Podawane przez Organizatora ceny imprezy oraz ewentualnych dodatkowych świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. W terminie 7 dni od zawarcia Umowy, Uczestnik zobowiązany jest wpłacić przedpłatę w wysokości min. 300 (trzystu) zł, a w przypadku zamówień zbiorowych 300 (trzystu) zł od jednego Uczestnika. Uczestnik może wnieść przedpłatę w wyższej kwocie wg swojego uznania. Brak wpłaty przedpłaty w minimalnej wysokości we wskazanym terminie stanowi podstawę do rozwiązania Umowy, skutkującą potrąceniem kosztów określonych w warunkach rezygnacji.
3. Zapłata całości należności za imprezę turystyczną winna nastąpić w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednak niż 31 dni przed rozpoczęciem imprezy.
4. Brak wpłaty powoduje rozwiązanie Umowy na zasadzie z winy Uczestnika.
5. Miejscem wpłaty jest siedziba Organizatora, siedziba banku prowadzącego rachunek bankowy Organizatora lub siedziba upoważnionego umową agencyjną Agenta pośredniczącego w sprzedaży imprezy.
6. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Uczestnik.
7. W przypadku ofert specjalnych zapisy III.2 oraz III.3 dotyczące wysokości zaliczki, terminu jej wniesienia oraz terminu zapłaty całości należności mogą być inne i są ustalane w treści oferty oraz w Umowie.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Uczestnik ma prawo do świadczeń Organizatora określonych w Umowie.
2. Uczestnik zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki (wyjazdu) lub inne miejsce rozpoczęcia podróży określone w Umowie. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży - nawet jeżeli znajduje się na trasie podróży - wymaga zgody Organizatora.
3. W czasie trwania imprezy Uczestnik ma prawo do korzystania z uzasadnionej pomocy Organizatora.
4. Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazówek kierownika, opiekuna grupy, pilota, rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej, a w szczególności do przestrzegania godzin zbiórek uczestników imprezy.
5. Uczestnik zobowiązany jest posiadać ważny dokument tożsamości podczas imprez krajowych (paszport lub dowód osobisty) lub paszport lub inne dokumenty upoważniające do przekraczania granicy, w tym ważny dowód osobisty lub wizę, jeżeli jest wymagana w kraju docelowym. W przypadku imprez kolonijnych i obozów młodzieżowych uczestnik imprezy zobowiązany jest posiadać ważną legitymację szkolną oraz dostarczyć Organizatorowi najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy prawidłowo wypełniony druk: „Karta kwalifikacyjna uczestnika” oraz stosowne zgody opiekunów prawnych na wyjazd Uczestnika niepełnoletniego. Brak legitymacji szkolnej będzie skutkowało koniecznością zakupienia przez małoletniego Uczestnika biletów w pełnej cenie.
6. Obowiązek posiadania ważnego dowodu osobistego lub paszportu dotyczy także wyjazdów do państw układu Schengen.
7. Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania przepisów celno-dewizowych, paszportowo-wizowych i zwyczajów obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych oraz kraju docelowym.

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora lub z winy Uczestnika. W takiej sytuacji Uczestnik zapewnia sobie powrót do wybranego przez siebie miejsca na własny koszt, zaś Organizator niezwłocznie udziela Uczestnikowi odpowiedniej pomocy, stosownie do zapisu punktu V.3. oraz zwraca jedynie równowartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu rzeczywistych kosztów już poniesionych w związku z organizacją imprezy turystycznej.

8. Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub przez siebie wyrządzone podczas pobytu i podróży oraz zobowiązuje się do ich naprawienia w sposób określony przepisami prawa miejsca pobytu lub miejsca wyrządzenia szkody. Za szkody wyrządzone przez Uczestników nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnych odpowiedzialność materialną ponoszą ich przedstawiciele ustawowi.
9. W przypadku zmiany nazwiska, adresu zamieszkania, wymiany paszportu, itp., Uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Organizatora lub Agenta sprzedającego imprezę, którzy nie ponoszą odpowiedzialności za konsekwencje związane z niedopełnieniem tego obowiązku przez Uczestnika.
10. Uczestnik ma prawo posiadać:
 - a. w przypadku imprez autokarowych - bagaż o łącznej wadze do 20 kg, na którą składają się łącznie 2 sztuki, w tym bagaż główny i podręczny, a Organizator ma prawo odmówić przyjęcia większej ilości lub wagi bagażu na pokład autokaru;
 - b. w przypadku imprez lotniczych - bagaż rejestrowy i bagaż podręczny o wadze przewidzianej regulaminami linii lotniczych realizujących przelot. Organizator ma obowiązek poinformować Uczestnika przy zawieraniu Umowy o wadze i ilości bagażu możliwej do transportu, jak również o zmianach w tym zakresie oraz o zmianach w kalkulacji ceny biletu dla danej imprezy, którą linie lotnicze mogą wprowadzać niezależnie od Organizatora. W przypadku zmiany ceny przez linię lotniczą, zastosowanie znajdują zapisy punktu VII.
11. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub odmowę wydania paszportu lub wizy oraz odmowę prawa wjazdu do danego kraju Uczestnikowi, wynikającą z działań i decyzji uprawnionych organów i służb, chyba że wynikają one z winy Organizatora.

V. OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z Warunkami określonymi programem imprezy oraz Umową.
2. Organizator odpowiada za realizację świadczeń przewidzianych Umową, z wyjątkiem sytuacji, w których niewykonanie świadczeń przewidzianych Umową wynika z okoliczności zawinionych przez Uczestników albo wynikłych z okoliczności, za które Organizator nie odpowiada, w tym NNO.
3. Organizator jest zobowiązany do niezwłocznego udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym do udzielania odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej oraz pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub zagubione przez Uczestnika rzeczy oraz wartościowe przedmioty, jeżeli ich utrata wynika z wyłącznej winy Uczestnika.

VI. UBEZPIECZENIE

1. Organizator posiada obowiązkową turystyczną gwarancję ubezpieczeniową na podstawie stosownych umów zawartych z Ubezpieczycielem Signal Iduna Polska TU S.A.

2. Każdy z Uczestników może dodatkowo i dobrowolnie ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z udziału w danej imprezie turystycznej we wskazanej przez Organizatora firmie ubezpieczeniowej, który ubezpiecza imprezy turystyczne Organizatora. Umowa ubezpieczenia od kosztów rezygnacji stanowi oddzielną usługę, świadczoną przez ubezpieczyciela, a nie Organizatora. W wypadku niewykorzystania ubezpieczenia, roszczenie o zwrot składki może być kierowane wyłącznie do ubezpieczyciela sprzedającego takie ubezpieczenie.
3. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia NNW na terenie Polski oraz NNW oraz kosztów leczenia w przypadku imprez turystycznych odbywających się poza granicami Polski, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w Umowie.
4. Uczestnik ma prawo i obowiązek przed wyjazdem, zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia wystawianymi przez ubezpieczyciela dla danej imprezy, zawierającymi informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej, ryzyka, kwoty składki, procedur i innych, wynikających z odrębnych przepisów prawa.
5. Zawierając Umowę Uczestnik deklaruje, iż jego stan zdrowia umożliwia udział w imprezie turystycznej, zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.
6. Uczestnikowi cierpiącemu na choroby przewlekłe zaleca się wykupienie dodatkowego ubezpieczenia z tytułu tych chorób, chyba że polisa obejmuje w pakiecie podstawowym zakres tych chorób. Uczestnik, który zaniecha wykupienia dodatkowego ubezpieczenia, robi to na własną odpowiedzialność, a Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zdarzenia będące skutkiem tej okoliczności.

VII. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Organizator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków umowy, w przypadku gdy zmiany te są nieznaczące. Dla skuteczności dokonania zmian, Organizator musi poinformować o nich Uczestnika w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
2. Organizator, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zastrzega sobie prawo dokonania zmiany istotnych warunków Umowy, m.in. zmiany terminów, tras, miejsca pobytu, standardu zakwaterowania lub odwołania imprezy z NNO. Organizator o wystąpieniu powyższych okoliczności niezwłocznie powiadamia Uczestnika. Uczestnik powiadomiony o zmianach istotnych warunków umowy, niezwłocznie po otrzymaniu informacji, jednak nie później niż w ciągu 7 dni, powinien poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Jeżeli Uczestnik wskutek niez zaakceptowania zmian odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Uczestnika, Uczestnik ma prawo - według swojego wyboru - uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
3. Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy, z zastrzeżeniem, iż może to nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost ceny uzasadniają takie okoliczności jak: wzrost kosztów transportu, kursów walut, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. Organizator obowiązany jest zawiadomić Uczestnika o tym fakcie podwyższenia ceny na piśmie lub drogą elektroniczną e-mail, wskazując na wystąpienie co najmniej jednej z wyżej wymienionych okoliczności i dokumentując jej wpływ na podwyższenie ceny. Zmiana nie może przekroczyć 8% ceny całkowitej imprezy. Równocześnie, Uczestnikowi przysługuje prawo do obniżenia ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o

których mowa w zdaniach poprzednich, a które nastąpiło w okresie między zawarciem umowy a rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4. Organizator ma prawo odwołać imprezę turystyczną i rozwiązać Umowę z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług uzależniona jest od liczby uczestników, bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tytułu odszkodowania lub zadośćuczynienia, dokonując zwrotu całość wpłat dokonanych przez Uczestnika. Uczestnik niezwłocznie zostanie powiadomiony o odwołaniu imprezy z przyczyny określonej w zdaniu poprzednim 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.Minimalna liczba zgłoszeń dla każdej imprezy turystycznej jest podana w umowie / ofercie.
5. Organizator jeżeli nie może zrealizować imprezy turystycznej z powodu NNO, ma prawo rozwiązać Umowę bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tytułu odszkodowania lub zadośćuczynienia, dokonując zwrotu całość wpłat dokonanych przez Uczestnika, informując Uczestnika lub Zamawiającego o rozwiązaniu niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.
6. Organizator w czasie trwania imprezy turystycznej, w sytuacjach wyjątkowych, zastrzega sobie prawo do zmiany programu lub zakresu usług. Jednakże w sytuacji, gdy Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest on zobowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, do wykonania odpowiedniego świadczenia zastępczego. Jeżeli jakość świadczenia jest niższa od jakości usługi określonej w Umowie, Uczestnik może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Żądanie obniżenia ceny imprezy może żądać również Uczestnik, który z uzasadnionych powodów odmówił przyjęcia świadczenia zastępczego. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, Uczestnikowi przysługuje roszczenie o naprawienie szkody wynikłej z niewykonania Umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego wynika z NNO lub spowodowana jest działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć.

VIII. REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Rezygnacja z udziału Uczestnika w imprezie następuje w momencie złożenia stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub drogą mailową.
2. Uczestnik może wskazać inną osobę spełniającą wszystkie warunki udziału w danej imprezie turystycznej i przenieść na nią uprawnienia i obowiązki wynikające z Umowy. Z tytułu przeniesienia uprawnień i obowiązków na inną osobę, Organizatorowi nie przysługuje żadna kwota pieniężna, z zastrzeżeniem wyjątków opisanych w ust.3.
3. Uczestnik jest zobowiązany do zawiadomienia Organizatora o przeniesieniu uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy w rozsądnym terminie, jednak nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zmiany, Organizator może żądać zapłaty uzasadnionych, dodatkowych kosztów. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika, Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie, np. opłata dla linii lotniczych przy zmianie nazwiska na bilecie lotniczym. Za zmianę nazwiska na bilecie lotniczym uczestnik ponosi całość opłaty naliczonej przez linię lotniczą za dokonanie takiej zmiany.
4. Uczestnik może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy na rzecz Organizatora. W przypadku nieokreślenia w Umowie innych opłat za odstąpienie, wysokość tej opłaty wynosi:
 - a. przy rezygnacji powyżej 30 dni - 200 zł;
 - b. przy rezygnacji od 29 do 21 dni przed datą wyjazdu – 30 % ceny imprezy,
 - c. przy rezygnacji od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – 50 % ceny imprezy,
 - d. przy rezygnacji od 13 do 7 dni przed datą wyjazdu - 80 % ceny imprezy,
 - e. przy rezygnacji na mniej niż 6 dni do daty wyjazdu - 95 % ceny imprezy,

- f. przy rezygnacji w trakcie imprezy - 100 % ceny imprezy, i nie może być wyższa, niż cena imprezy pomniejszona o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłatę za odstąpienie Organizator potrąca z dokonanej przez Uczestnika wpłaty. Na żądanie Uczestnika Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od Umowy.
5. W przypadku imprez Last Minute, stanowiących wyjątek od reguły określonej w pkt VIII.4, wysokość opłaty za odstąpienie wynosi:
- przy rezygnacji od 20 do 15 dni przed datą wyjazdu - 65 % ceny imprezy,
 - przy rezygnacji od 14 do 10 dni przed datą wyjazdu - 75 % ceny imprezy,
 - przy rezygnacji od 9 do 5 dni przed datą wyjazdu - 85 % ceny imprezy,
 - przy rezygnacji na 4 dni do daty wyjazdu - 95 % ceny imprezy,
 - przy rezygnacji w trakcie imprezy - 100 % ceny imprezy,
- i nie może być wyższa, niż cena imprezy pomniejszona o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłatę za odstąpienie Organizator potrąca z dokonanej przez Uczestnika wpłaty. Na żądanie Uczestnika Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od Umowy.
6. W turystyce lotniczej (w tym charterowej), w zagranicznych indywidualnych wyjazdach voucherowych i w imprezach organizowanych przez Organizatora na zlecenie, obowiązują odrębne (specyficzne dla danych imprez) warunki rezygnacji każdorazowo określone w programie imprezy. W przypadku rezygnacji z imprezy na 21 dni przed wylotem zostaje potrącona kwota 100% należności za bilet lotniczy lub jak stanowią przepisy danych linii lotniczych.
7. Nieszczęśliwe wypadki, śmierć członka rodziny lub zły stan zdrowia potwierdzony wypisem ze szpitala są podstawą do rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie z pominięciem wyżej wymienionych warunków rezygnacji. W takiej sytuacji Organizator ma prawo obciążyć Uczestnika udokumentowanymi, faktycznie poniesionymi kosztami. Jednocześnie Uczestnik ma prawo ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji.
8. Jeżeli Uczestnik dopuści się zwłoki w zapłacie należności lub nie dostarczy wymaganych dokumentów w określonym w Umowie terminie, Organizator udzieli mu dodatkowego terminu na wykonanie zobowiązania z zagrożeniem, iż w razie jego bezskutecznego jego upływu, Organizator będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy. W takim wypadku Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty (o ile została wpłacona), zaś Organizatorowi przysługuje prawo potrącenia kwot stosownie do pkt VIII.4.
9. W przypadku imprezy Last Minute, jeżeli Uczestnik dopuści się zwłoki w zapłacie należności lub nie dostarczy wymaganych dokumentów w określonym w Umowie terminie, Organizator będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu na wykonanie zobowiązań. W takim wypadku Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty (o ile została wpłacona), zaś Organizatorowi przysługuje prawo potrącenia kwot stosownie do pkt VIII.5.

IX. NIEZGODNOŚĆ USŁUGI Z UMOWĄ I PROCEDURA REKLAMACYJNA

- 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. Uczestnik zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
- Postępowanie w przypadku stwierdzenia niezgodności podczas trwającej imprezy z zawartą Umową regulują zapisy rozdziału 7 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
- W przypadku gdy niezgodność z Umową wynika z winy Uczestnika; osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług, czy świadczeń objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć ani uniknąć lub gdy niezgodność została spowodowana NNO, Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

4. Uczestnik może również kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do Agenta, za pośrednictwem którego została ona nabyta.
5. Uczestnik może także - ponad regulację ustawową - zgłosić Organizatorowi reklamację. Jeżeli Organizator nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od zakończenia imprezy, a w przypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy w terminie 30 dni od jej złożenia uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.
6. Przepisy szczególne mogą ograniczyć zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez Organizatora. W innych przypadkach, Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone Uczestnikowi, do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem Uczestnika. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych jest BIURO TURYSTYCZNE CZERWIŃSKI TRAVEL S.C. Zdzisław Czerwiński, Aleksandra Czerwińska i Barbara Czerwińska-Albin z siedzibą w Gdańsku, 80-807, ul. Biegańskiego 10 lok.11, nr REGON 061717816, NIP 7121463613.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego zawarcia i wykonania umowy, a ich niepodanie będzie skutkowało brakiem możliwości jej zawarcia i wykonania.
3. Organizator przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora polegającego na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego.
4. Uczestnik ma prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Uczestnikom przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Przetwarzanie danych osobowych następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i f rozporządzenia 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 (dalej: „RODO”).
6. Dodatkowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Organizatora zawarte są w dokumencie Karta Informacyjna RODO, który zostaje Uczestnikowi przedstawiony do podpisania wraz z Umową, oraz z którym można zapoznać się na stronie internetowej pod adresem: a.czerwinska@ctravel.pl

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy Organizatorem i Uczestnikiem będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszymi warunkami stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.