

## **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU)**

w imprezach turystycznych organizowanych przez **Tour&Holiday Spółka z o.o.** NIP 6472607014 REGON 52789858500000 z siedzibą w Połomii przy ul. Centralnej 93, które posiada wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego.

### **Wstęp**

OWU – stanowią zbiór zasad, praw i obowiązków stron zawierających na jej podstawie umowę o udział w imprezie turystycznej. OWU są opracowane w oparciu o ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Pojęcia takie jak „usługa turystyczna”, „impreza turystyczna”, „umowa o udział w imprezie turystycznej”- zwana również umową, „rozpoczęcie imprezy turystycznej”, „podróżny”, „organizator turystyki”, „agent turystyczny”, „trwały nośnik”, „powrót do kraju”, „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” są używane w pojęciu nadanym im przez art. 4 pkt 1, pkt 2, pkt 3, pkt 4, pkt 6, pkt 8, pkt 9, pkt 10 i pkt 12 ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

### **1 Zawarcie Umowy**

**1)** Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym, a Organizatorem Turystyki **Tour&Holiday Spółką z o.o.** NIP 6472607014 REGON 52789858500000 z siedzibą w Połomii przy ul. Centralnej 93, następuje w momencie:

**a)** podpisania "Umowy", przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela

lub autoryzowanego agenta turystycznego

**b)** w przypadku otrzymania umowy on-line, wpłata na konto jest równoznaczna z podpisaniem umowy.

**2)** Przy zawieraniu Umowy, Podróżny wpłaca przedpłatę w wysokości 30% ceny imprezy. Zapłatę pełnej ceny zobowiązuje się wnieść najpóźniej do 30 dni przed datą wyjazdu. Wpłaty mogą być dokonywane gotówką w siedzibie biura, gotówką u autoryzowanego agenta lub przelewem bankowym na wskazane konto w umowie.

**3)** Impreza rozpoczyna się i kończy w datach wskazanych w umowie.

### **2 Ubezpieczenie i zabezpieczenia finansowe.**

**1)** Zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszyscy turyści zawierający umowę o imprezę turystyczną są objęci zabezpieczeniem Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Składka na Fundusz doliczana jest do ceny imprezy.

**2)** Organizator posiada Gwarancja Ubezpieczeniowa kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną wydana przez Towarzystwo Ubezpieczeń Signal Iduna.

**3)** W czasie trwania imprezy turystycznej Podróżni są objęci ubezpieczeniem w Towarzystwie Ubezpieczeniowym SIGNAL IDUNA z siedzibą w Warszawie ul. Przyokopowa 31

**a)** Na terenie kraju ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (5000 PLN)

**b)** Poza terenem kraju ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (10 000 PLN), kosztów leczenia (10.000 EUR).

Podróżny zawierając Umowę potwierdza, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz wyraża zgodę na udostępnienie na prośbę Signal Iduna dokumentacji leczenia i zwalnia lekarza prowadzącego leczenie z zachowania tajemnicy lekarskiej i zgadza się na przeprowadzenie badań przez lekarza wskazanego przez Signal Iduna.

**4)** Podróżny w chwili zawierania umowy może wykupić dobrowolne ubezpieczenie na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy w przypadkach losowych określonych w ogólnych warunkach ubezpieczeń takich jak: nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród, śmierć osoby bliskiej, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego. Ogólne warunki ubezpieczenia są dostępne w Biurze Podróży zawierającym umowę z klientem oraz na stronie internetowej <https://www.signal-iduna.pl/>

### 3 Realizacja Imprezy

- 1) Rozpoczęcie imprezy turystycznej następuje w momencie rozpoczęcia wykonywania przez biuro usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej.
- 2) Na podstawie art. 44 Ustawy i Imprezach Turystycznych i PUT Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania jednostronnie zmiany warunków umowy na zasadach przewidzianych tą ustawą. W takim przypadku Podróżny zostanie niezwłocznie zawiadomiony o zmianach telefonicznie oraz poprzez pocztę mailową, pocztę tradycyjną lub osobiście.
- 3) Podróżny zobowiązany jest do stawienia się na miejsce zbiórki podane na Umowie na 15 minut przed czasem odjazdu, z Umową, dowodami wpłat oraz ważnym dokumentem upoważniającym do przekroczenia granic państw, przez które przebiega trasa wyjazdu.
  - a) Na wyjazdy przebiegające wyłącznie przez kraje Unii Europejskiej, Szwajcarii oraz na wyjazdy do Grecji, Bułgarii, Albanii, Bośni i Czarnogóry wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport, ważne co najmniej 3 miesiące po dacie planowanego powrotu do kraju,
  - b) W przypadku, gdy trasa Imprezy przebiega przez inne kraje wymagany jest paszport.
    - Dokumenty muszą być ważne co najmniej 3 miesiące po dacie planowanego powrotu do kraju,
    - a w przypadku wyjazdu na Ukrainę wymagany jest paszport ważny min. 6 miesięcy od daty powrotu do kraju.
  - c) Z uwagi na konieczność posiadania wizy na wyjazd na Białoruś, paszport musi, posiadać 2 puste strony i musi być on dostarczony do biura wraz ze zdjęciem i wnioskiem wizowym najpóźniej 4 tygodnie przed wyjazdem.
- 4) Miejsca w autokarze przydzielane są wg kolejności dokonywania rezerwacji.
- 5) Klient ma prawo do zabrania jednego bagażu do 20 kg oraz bagażu podręcznego do 5 kg przy wycieczkach autokarowych. Przy wycieczkach lotniczych zgodnie z biletem.
- 6) Przedstawicielem biura w trakcie imprezy turystycznej jest pilot lub rezydent. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowej realizacji programu w trakcie trwania imprezy, Podróżny jest zobowiązany do przestrzegania poleceń pilota, które dotyczą realizacji programu, a szczególnie dotrzymywania terminów zbiórek oraz każdorazowego informowania pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.
- 7) Osoba do lat 18 może uczestniczyć w imprezach wyłącznie pod opieką opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej.
- 8) Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej biuro nie wykona przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy jest obowiązane, bez obciążania podróznego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze.

### 4 Rozwiązanie umowy

- 1) Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Podróżny może zostać zobowiązany do zapłacenia opłaty za odstąpienie od umowy w zależności do terminu takiego rozwiązania:
  - a) od 30 - 180 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 30% ceny imprezy
  - b) pomiędzy 15-29 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 40% ceny imprezy
  - c) pomiędzy 7-14 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 50% ceny imprezy
  - d) poniżej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, opłata wynosi 95% ceny imprezy
  - e) w przypadku imprez lotniczych wlicza się pełny koszt biletów lotniczych przewidzianych na realizację imprezy plus pozostałe koszty zawarte w pkt. 4, ppkt 1, litera „a-c”wysokość opłaty jest wynikiem wyliczenia spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.
- 2) Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy turystycznej z powodu:
  - a) niewystarczającej liczby zgłoszeń określonych w umowie. W takim przypadku powiadomi podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie nie później niż na:
    - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
    - 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2 – 6 dni
    - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,

b) braku możliwości realizacji umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. W takim przypadku powiadomi podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

c) Minimalną ilość osób na wycieczce ustala się na 40 płatnych uczestników.

d) W przypadku zamówień grupowych ilość osób może być inna i ustala się ją z zamawiającym.

e) W przypadku rozwiązania umowy biuro dokonuje zwrotu wyłącznie poniesionych opłat i wpłat wniesionych przez Podróżnego, w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

**3)** Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art.2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. 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. Nie dotyczy to umów zawartych z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

**4)** Podróżny może 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. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, jest zawsze skuteczne, jeżeli podróżny zawiadomi biuro o tym na trwałym nośniku w terminie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W terminie poniżej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej możliwość przeniesienia praw i przejęcia obowiązków będzie uzależnione od konkretnej sytuacji a w konsekwencji od zgody biura

a) przeniesienia praw i przejęcia obowiązków w terminie powyżej 55 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest bezpłatne

b) Opłata z tytułu przeniesienia praw i obowiązków na inną osobę w terminie.

- pomiędzy 55 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy turystycznej wynosi 50 zł za umowę
- pomiędzy 7 a 29 dniem przed rozpoczęciem imprezy turystycznej wynosi 100 zł za umowę
- poniżej 7 dni opłata będzie ustalona indywidualnie.

## **5 Rozpatrywanie skarg**

1) W przypadku wystąpienia w trakcie realizacji imprezy niezgodności Podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o stwierdzeniu niezgodności. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki 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.

2) W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróżnego niezwłocznie, aby organizator miał możliwość szybkiego wyjaśnienia sprawy i interwencji. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem, którego umowa została zawarta.

3) Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróżnego i imprezy, w której uczestniczył oraz numer umowy, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, organizator jest uprawniony do uznania jej za przeterminowaną, co nie ogranicza uprawnień podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącym 3 lata.

4) Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z

organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróżnemu, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5) Strony umowy będą dążyć do rozwiązania ewentualnych kwestii spornych na drodze polubownej, a w przypadku braku porozumienia, spór będzie rozstrzygał właściwy sąd

6) organizator informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

7) w przypadkach innych niż wymienione w pkt 8 biuro ogranicza swoją całkowitą odpowiedzialność w stosunku do klienta wynikającą z tytułu zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych do trzykrotności całkowitej ceny imprezy.

8) Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do organizatora turystyki.

## **6 Postanowienia końcowe**

1) W sprawach nieuregulowanych "Warunkami uczestnictwa" mają zastosowanie odpowiednie przepisy polskiego i europejskiego prawa m. in. Kodeksu Cywilnego, Dyrektywy Parlamentu Europejskiego Radu (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

OWU wchodzi w życie z dniem 18 marca 2024.