

Ogólne Warunki Udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez EMOVEO GROUP Sp. z o.o.

§1. ZASADY OGÓLNE, DEFINICJE I ÓSWIADCZENIA

1.1 EMOVEO GROUP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chmielnej 2/31, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000581865, NIP 5252632854, REGON 362791171, wpisana do „Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Województwa Mazowieckiego” pod numerem 2437 oraz jako organizator turystyki posiadająca wymaganą prawem turystyczną gwarancję ubezpieczeniową TU EUROPA S.A dotyczącą pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, zwana dalej ORGANIZATOREM. **1.2.** ORGANIZATOR tworzy we własnym imieniu i sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne, bezpośrednio lub za pośrednictwem innego przedsiębiorcy turystycznego lub razem z innym przedsiębiorcą turystycznym. **1.3.** Adres siedziby Organizatora jest równocześnie adresem korespondencyjnym **1.4.** Podstawy prawne - akty prawne określające prawa i obowiązki stron Umowy, w szczególności

(a) ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, wdrażająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2015/2302/UE z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych (dalej „Ustawa”), (b) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, w brzmieniu obowiązującym od 1 lipca 2018 (dalej „UoUHiPPT”), (c) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „Rodo”), (d) mające zastosowanie do imprez turystycznych art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683), (e) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 - Kodeks cywilny (dalej „KC”). **1.5.**

Impreza turystyczna / Impreza - to połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1 Ustawy. **1.6. Umowa** - zawarta w formie pisemnej umowa o udział w imprezie turystycznej. **1.7 Klient** - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Organizatorem Umowę na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, będąca również osobą zobowiązaną do zapłaty pełnej kwoty należności z tytułu Imprezy objętej Umową. **1.8 Podróżny** - osoba biorąca udział w Imprezie organizowanej przez Organizatora, będąca Klientem lub osobą uprawnioną do podróżowania na podstawie Umowy zawartej przez Klienta na jej rzecz. **1.9. Pilot turystyczny / Pilot** – osoba towarzysząca w imieniu Organizatora Podróżnym, biorącym udział w Imprezie turystycznej, sprawująca nad nimi opiekę i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazująca podstawowe informacje dotyczące odwiedzanych miejsc. **1.10.**

Forma Pisemna - sposób komunikacji pomiędzy Organizatorem a Klientem / Podróżnym, umożliwiający zachowanie przekazywanych informacji na trwałym nośniku obejmujący: (a) listowną korespondencję pocztową lub kurierską, (b) wymianę informacji i dokumentów poprzez system informatyczny

Organizatora,c) pocztę elektroniczną (e-mail), (d) wiadomości tekstowe przesyłane poprzez sieci komórkowe (SMS). Dla uniknięcia wątpliwości, komunikacja poprzez inne aplikacje komputerowe (w tym typu czat, messenger) nie jest rozumiana jako pisemna dla potrzeb niniejszych warunków udziału w imprezach turystycznych oraz w realizacji umów zawieranych z Organizatorem. Poprzez trwałe nośniki należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi 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. **1.11. Prawa i obowiązki Klienta, Podróżnego oraz Organizatora** - zasady zawierania z Organizatorem umów o udział w Imprezach Turystycznych, jak również zasady realizacji Imprez oraz udziału w Imprezach określone: (a) umową o udział w imprezie turystycznej wraz z jej załącznikami, (b) niniejszymi „Ogólnymi warunkami udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez EMOVEO GROUP Sp. z o.o.”, (c) zapisami aktów prawnych, w szczególności wymienionych powyżej jako Podstawy prawne.

1.12 Informacje zamieszczone na stronie internetowej ORGANIZATORA (www.travel.moveogroup.pl) oraz w pisemnych ulotkach i broszurach informacyjnych stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

Podpisanie umowy - zgłoszenia oznacza zgodę na treść zawartą w poniższych warunkach.

§2. ZAWARCIE UMOWY

2.1 Zawarcie umowy o udział w imprezach turystycznych następuje każdorazowo po zapoznaniu się uczestnika z niniejszymi warunkami uczestnictwa, programem imprezy oraz warunkami ubezpieczenia, które stanowią integralną część umowy, podpisaniu umowy przez ORGANIZATORA lub jego przedstawiciela i pełnoletniego KLIENTA zgłaszającego udział - podpisującego umowę o świadczenie usług turystycznych zwaną dalej ‘umową- zgłoszeniem’ w imieniu własnym i zgłoszonych osób oraz wpłaceniu zaliczki w terminie zgodnym z umową-zgłoszeniem. **2.2.** Klient zawierający Umowę musi być osobą pełnoletnią (ukończone 18 lat) oraz posiadać pełną zdolność do czynności prawnych w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. **2.3.** Klient może zgłosić siebie, jak również inne osoby, jako Podróżnych. W przypadku zgłoszenia osób niepełnoletnich Klient oświadcza, że jest ich ustawowym przedstawicielem (rodzicem lub opiekunem prawnym) lub przedstawia pisemną zgodę ustawowego przedstawiciela takiej osoby. **2.4.** Klient jest zobowiązany do dokonania zapłaty pełnej ceny Imprezy za wszystkich zgłaszanych przez siebie Podróżnych, w terminach wskazanych w Umowie. **2.5.** Klient jest zobowiązany do informowania wszystkich zgłoszonych przez siebie Podróżnych o wszystkich szczegółach Imprezy przekazywanych mu przez Organizatora telefonicznie lub w Formie Pisemnej. **2.6.** Przy podpisywaniu umowy ORGANIZATOR określa rodzaj **wymaganych dokumentów**, termin ich okazania lub dostarczenia. Brak wymaganych dokumentów lub nieterminowe ich złożenie oznacza rezygnację KLIENTA z uczestnictwa w imprezie z przyczyn leżących po stronie KLIENTA i odstąpienie od umowy na warunkach rezygnacji z imprezy. Przy wyjazdach zagranicznych, jeśli nie określono inaczej, paszport musi być ważny minimum 6 miesięcy od daty powrotu z imprezy i musi posiadać po jednej wolnej stronie na każdą z potrzebnych wiz. Na terenie UE wystarczającym dokumentem podróznym jest polski dowód osobisty. **2.7.** O wszelkich zmianach danych widniejących w

umowie KLIENT zobowiązany jest natychmiast powiadomić ORGANIZATORA. **2.8.** ORGANIZATOR nie bierze odpowiedzialności za niewykonanie usługi z powodu braku informacji o zmianie danych, lub niepoprawne podanie danych. **2.9.** Zawierając Umowę KLIENT deklaruje, że stan jego zdrowia nie stoi na przeszkodzie udziału w imprezie. ORGANIZATOR zaleca przed wyjazdem konsultację z lekarzem internistą, lekarzem medycyny podróży, zastosowanie wymaganej profilaktyki, szczepień ochronnych dla danego rejonu świata, przygotowanie apteczki. Szczegółowe informacje jak się przygotować do podróży od strony zdrowotnej, można uzyskać np. na stronie internetowej Medycyny Podróży <https://medycynatropikalna.pl/> **2.10.** Podpisując umowę-zgłoszenie KLIENT wyraża jednocześnie zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (a także pozostałych uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy. Wszystkie dane osobowe, których udzielił KLIENT w związku z zamówieniem, podlegają ochronie przez ORGANIZATORA zgodnie z prawem.

§3. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1. Cena Imprezy jest ceną umowną i obejmuje podatek od towarów i usług (VAT). **3.2.** Program imprezy, będący załącznikiem do umowy-zgłoszenia oraz umowa- zgłoszenie określają dokładnie pakiet świadczeń wliczonych w cenę, a Podróżni zobowiązują się uczestniczyć we wszystkich punktach programu. Decyzja Podróżnych o rezygnacji z któregośkolwiek punktów programu (przed wyjazdem lub w trakcie trwania wyjazdu) nie jest podstawą do żądania zwrotu kosztów za niewykorzystane świadczenia. **3.3.** Cena Imprezy nie obejmuje świadczeń nie wymienionych w programie i umowie-zgłoszeniu, lub w ilości innej niż wymienione w programie i umowie zgłoszeniu, atrakcji określanymi jako fakultatywne (opcjonalne), z których Podróżny może skorzystać w czasie do tego przeznaczonym lub w czasie wolnym. **3.4.** Cena Imprezy nie obejmuje również kosztów uzyskania paszportu, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym. **3.5.** Po zawarciu umowy i wpłaceniu zaliczki nie ma możliwości uzyskania dodatkowych zniżek, którym oferta może podlegać. **3.6.** Przy podpisaniu umowy obowiązuje cena imprezy z dnia zawarcia umowy. **3.7.** Cena umowna Imprezy może być podwyższona jedynie w przypadku zaistnienia następujących okoliczności: a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, lub 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, lub c) wzrostu kursów walut. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od kwoty zwracanej Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Wszystkie zwroty pieniężne będą przekazywane Klientowi wyłącznie na wskazane konto bankowe. **3.8** KLIENT dokonuje wpłat w terminach i wysokościach wskazanych w umowie-zgłoszeniu **3.9.** Cena umowna imprezy może być podana w PLN lub w rozbiciu na walutę EUR/USD i PLN. W przypadku, gdy cena świadczenia podana jest w walucie obcej (EUR, USD), a) dla uniknięcia różnic kursów walut, jest możliwość wpłaty w walucie oferty na wskazane konto

walutowe ORGANIZATORA, b) a jeśli Klient spełnia świadczenie walutowe w walucie polskiej, wysokość świadczenia w polskich złotych określa się według kursu sprzedaży mBank obowiązującego w dniu wpłaty. Tabele kursów walut są publikowane na stronie internetowej: <https://www.mbank.pl/serwis-ekonomiczny/kursy-walut/>

3.10 Klient zobowiązuje się do zapłaty pełnej kwoty należności z tytułu Imprezy objętej Umową, w terminach wskazanych w Umowie, poprzez przelew na rachunek bankowy Organizatora wskazany w Umowie. **3.11** W przypadku zgłoszenia Podróżnego i podpisaniu umowy-zgłoszenia po terminie płatności obowiązującym dla danej Imprezy, Klient ma obowiązek wpłacić pełną cenę Imprezy oraz przesłać bankowy dowód wpłaty pocztą elektroniczną w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia Podróżnego w dniu rozpoczęcia Imprezy Klient ma obowiązek wpłacić pełną cenę Imprezy w momencie zgłoszenia. **3.12** W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w Umowie, Organizator może odstąpić od Umowy. Skutki takiego odstąpienia są równoznaczne ze skutkami rezygnacji z Imprezy (odstąpienia od Umowy) przez Klienta.

§4. PRZELOT

4.1 ORGANIZATOR informuje Klienta, że jeśli oferta nie zakłada inaczej, cena biletu lotniczego nie jest wliczona w cenę imprezy. Rezerwacja grupowa na przelot zazwyczaj jest zakładana przez Organizatora po zebraniu się minimalnej ilości Uczestników na Imprezę, czyli 10 osób. **4.2.** Każdorazowo ORGANIZATOR podaje w programie sugestie optymalnych połączeń lotniczych, jednakże warunki zakupu biletu i cena biletu, klasa rezerwacyjna, są aktualizowane na etapie przygotowań do realizacji imprezy. **4.3.** Data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. **4.4.** Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej zazwyczaj przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty program. **4.5.** Warunki przelotu, szczegóły dotyczące bagażu, cateringu na pokładzie, możliwości zmian biletu i rezygnacji określają każdorazowo warunki przelotu lotniczego konkretnej linii lotniczej. **4.6.** Organizator zazwyczaj proponuje założenie rezerwacji grupowej na przelot liniami regularnymi, zrzeszonymi w ogólnoświatowej organizacji lotniczej IATA. **4.7** Rezerwacja grupowa zakłada a) gwarancję ceny biletu, b) zazwyczaj takie same daty i trasę przelotu dla wszystkich uczestników; c) bezpłatną możliwość zmian nazwisk do momentu wystawienia biletów, a także zmianę za opłatą po wystawieniu biletów, d) wystawienie biletów na 10-7 dni przed wylotem e) bilety lotnicze wystawiane w formie elektronicznej **4.8.** Minimum rezerwacji grupowej w transporcie lotniczym (linii regularnych), jeśli nie wskazane inaczej, wynosi 10 osób. **4.9.** W przypadku, jeśli nastąpi zmniejszenie ilości Uczestników poniżej 10 osób, przed wystawieniem biletów, linia lotnicza może wypowiedzieć warunki rezerwacji grupowej i naliczyć cenę biletów po aktualnej, indywidualnej, cenie. **4.10.** Klient może zakupić samodzielnie bilet na inne połączenie lotnicze, inną linię lotniczą, tanie linie lotnicze, linie czarterowe, dojazd własny, przyjmując jednocześnie do wiadomości, że bierze odpowiedzialność za samodzielne dołączenie do imprezy, oraz że poniesie ewentualne koszty związane z dodatkowym pobytem i transferami, jeśli daty/godziny/trasa wybranego przelotu nie pokrywają się z programem imprezy. Organizator nie bierze odpowiedzialności za powstałe koszty z tytułu zakupu bezzwrotnego biletu indywidualnego, w wypadku odwołania imprezy. **4.11.** Przewozy lotnicze odbywają się na warunkach ustalonych przez porty lotnicze oraz przewoźników lotniczych, zgodnie z międzynarodowymi konwencjami (Konwencją

Warszawska oraz Porozumieniem Montrealskim). Reklamacje z tytułu anulacji, opóźnienia lotu, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia w dostarczeniu bagażu w czasie przewozu lotniczego należy składać bezpośrednio u przewoźnika. Obowiązują zasady reklamacji ustalone przez przewoźnika. Reklamacje należy składać pisemnie, na formularzu Property Irregularity Report (PIR), dostępnym zazwyczaj w portach lotniczych w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu. **4.12** Przelot do miejsca docelowego, gdzie rozpoczyna się realizacja Programu Imprezy, i/lub powrót z miejsca zakończenia realizacji Programu Imprezy może odbywać się bez opieki Pilot. W takim przypadku Pilot ma obowiązek oczekiwać na Podróżnych na lotnisku docelowym, a po zakończeniu Imprezy odtransportować Podróżnych na lotnisko wylotowe.

§5. REZYGNACJA Z IMPREZY, ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KLIENTA

5.1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. Zawiadomienie o odstąpieniu musi być złożone w Formie Pisemnej. Decyduje data otrzymania zawiadomienia przez Organizatora. **5.2.** W przypadku odstąpienia Klienta od Umowy lub nierozpoczęcia przez Podróżnego udziału w Imprezie z powodów niezależnych od Organizatora, w tym: brak lub odmowa wydanie niezbędnego w podróży dokumentu tożsamości, niedotrzymanie wskazanych w Umowie terminów wpłat, niedostarczenie wymaganych dokumentów, nieprzybycia na zbiórkę w dniu wyjazdu, choroby lub przypadków losowych, Klient będzie zobowiązany do zapłacenia opłaty za odstąpienie od Umowy. Opłata ta będzie równa: a) sumie wpłaconych zaliczek - w przypadku odstąpienia Klienta ponad 60 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, (b) jeśli odstąpienie od umowy nastąpiło krócej niż 60 dni przed wyjazdem, Organizator pobiera opłatę za odstąpienie od umowy w wysokości uzależnionej od terminu odstąpienia od umowy:

- 30% ceny imprezy – odstąpienie w terminie do 59 do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
- 50% ceny imprezy – odstąpienie w terminie od 39 do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
- 80% ceny imprezy – odstąpienie w terminie od 20 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
- 100% ceny imprezy – odstąpienie w terminie od 7 do 1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy.

c) kosztowi biletu lotniczego jeśli nie podlega on zwrotowi lub i/ zmianie oraz kosztowi wizy oraz wszelkimi niezwrotnymi kosztami poniesionymi przez Organizatora.

5.3. Jeśli okaże się, że opłata za odstąpienie od umowy jest kwotą wyższą od sumy kwot wpłaconych przez Klienta, Klient będzie zobowiązany do dopłaty tej różnicy, w terminie do 30 dni od daty otrzymania informacji od Organizatora. **5.4** Organizator może zwrócić Klientowi środki zaoszczędzone w trakcie przygotowań i realizacji Imprezy, jeśli będzie to możliwe. **5.5** Klientowi nie przysługuje zwrot środków w przypadku rezygnacji Podróżnego z jednego lub więcej elementów programu podczas trwania Imprezy, w tym w przypadku zaistnienia następujących zdarzeń: uniemożliwienie Podróżnemu przekroczenia granicy przez służby graniczne, brak obowiązkowych szczepień, zatrzymanie Podróżnego przez służby do tego uprawnione, nieprzybycie na miejsce rozpoczęcia Imprezy we wskazanym czasie, niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń we wskazanym czasie, niemożność kontynuowania udziału w Imprezie spowodowana nagłym zachorowaniem lub innym zdarzeniem losowym dotyczącym Podróżnego,

relegowanie z Imprezy wskutek rażącego naruszenia przez Podróżnego jego obowiązków o których mowa poniżej, w sekcji „Obowiązki i odpowiedzialność Podróżnego oraz Klienta”. **5.6** Opłaty za odstąpienie od Umowy nie znajdują zastosowania w przypadku, gdy Ustawa stanowi, że odstąpienie przez Klienta od Umowy następuje bez opłaty: w wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną, o których nie było wiadomo w momencie podpisania Umowy Zgłoszenia – podróźni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie. **5.7.** Klient będący konsumentem, który zawarł Umowę 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. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio. **5.8.** Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Klientowi będącego konsumentem w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. **5.9.** KLIENT 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 niniejszej umowy obowiązki oraz pokryje koszty związane z tą zmianą. **5.10.** Jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących razem w imprezie rezygnuje, to druga z tych osób, która będzie podróżować sama, zobowiązana jest do uiszczenia opłaty odpowiadającej dopłacie do pokoju jednoosobowego lub w przypadku braku dopłaty osoba ta zostanie dokwaterowana do innej osoby tej samej płci. **5.11.** W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym / liniowym koszty zmian (terminu, nazwiska, itp.) oraz rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy skontaktować się z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów z tego tytułu.

§6. UBEZPIECZENIE OD KOSZTOW REZYGNACJI

6.1. ORGANIZATOR proponuje i rekomenduje KLIENTOWI zawarcie dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji w Towarzystwie Ubezpieczeniowym TU EUROPA S.A, w wariancie 100% oraz 100% MAX **6.2** Informacje na temat ubezpieczenia oraz OWU KR są dostępne w linkach:

<https://tueuropa.pl/doclib/Koszty-Rezygnacji-IPID.pdf>

<https://tueuropa.pl/doclib/OWU-Koszty-Rezygnacji.pdf>

6.3 Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z udziału w Imprezie: (a) gdy do rozpoczęcia podróży jest więcej niż 30 dni – ubezpieczenie w wariantach 100% i 100% Max można kupić w dniu zawarcia umowy podróży i przez kolejne 10 dni, (b) gdy do rozpoczęcia podróży jest od 8 do 30 dni – ubezpieczenie można

kupić w dniu zawarcia umowy podróży i przez kolejne 3 dni, (c) gdy do rozpoczęcia podróży jest od 1 do 7 dni, umowę ubezpieczenia można zawrzeć tylko w dniu zawarcia umowy podróży. **6.4.** Za dzień zawarcia umowy podróży uznaje się dzień, w którym wykonana została pierwsza z następujących czynności: (a) podpisanie umowy podróży lub (b) wpłata zaliczki na poczet umowy podróży lub (c) wpłata całości kwoty wynikającej z umowy podróży.

§7. ZMIANY, ODWOŁANIE IMPREZY

7.1. Organizator może przed rozpoczęciem Imprezy dokonać jednostronnie nieznacznej zmiany warunków Umowy. Zmiana kolejności realizacji punktów programu jest uważana za nieznaczną zmianę. Organizator zawiadomi Klienta/ Podróżnego o zmianie w Formie Pisemnej. **7.2.** Organizator ma prawo odwołania Imprezy powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń. O odwołaniu Imprezy z tego powodu Organizator zawiadomi Klienta / Podróżnego w Formie Pisemnej, 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. **7.3.** Organizator ma prawo odwołania Imprezy jeśli nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy. W takich przypadkach Organizator proponuje alternatywną imprezę lub zwraca Podróżnemu całość wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia. **7.4.** W przypadku konieczności odwołania Imprezy przez Organizatora z powodu zaistnienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator niezwłocznie informuje Klienta oraz Podróżnego w Formie Pisemnej. Jako nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności uważa się w szczególności następujące kategorie zdarzeń: (a) katastrofalne działania przyrody, (b) akty władzy ustawodawczej i wykonawczej, (c) istotne zaburzenia życia zbiorowego (np. zamieszki, akty terroru, wojna). Podróżny otrzyma natychmiastowy zwrot wniesionych opłat, lecz nie przysługuje mu odszkodowanie ani zadośćuczynienie. W przypadku konieczności wprowadzenia zmian istotnych warunków Umowy z przyczyn niezależnych od Organizatora, Organizator niezwłocznie informuje Klienta oraz Podróżnego w Formie Pisemnej. W takiej sytuacji Klient ma prawo przyjąć proponowane zmiany, lub odstąpić od Umowy. **7.5.** W przypadku odstąpienia z niniejszego powodu, Klient / Podróżny ma prawo dokonać (w Formie Pisemnej) następującego wyboru: (a) odstąpić od Umowy o udział w Imprezie za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, (b) odstąpić od Umowy o udział w Imprezie i uczestniczyć w imprezie zastępczej jeśli taka zostanie zaproponowana przez Organizatora. Klient powinien w terminie wyznaczonym przez Organizatora (7 dni, jeśli nie ustalono inaczej) powiadomić go o podjętej decyzji. Jeśli Klient, otrzymawszy informacje o zmianach przed rozpoczęciem Imprezy, wyraża na nie zgodę w taki sposób, że Podróżny bierze udział w Imprezie, Klient nie ma prawa do żądania odszkodowania z tytułu tych zmian. **7.6.** Jeżeli w trakcie Imprezy z przyczyn niezależnych od Organizatora nastąpi zmiana Programu Imprezy lub miejsca noclegowego, Organizator zobowiązuje się do zapewnienia świadczeń zastępczych o tym samym lub wyższym standardzie. W przypadku, gdy jakość świadczenia jest niższa niż określona w Umowie, Podróżny może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego, Podróżny

może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana siłą wyższą lub działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. **7.7.** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za: opóźnienia przewoźników (linii lotniczych, promowych, kolejowych), za zbyt późne stawienie się Klienta na lotnisku do odprawy (min. 2-3 godziny przed godziną odlotu), za ewentualne międzyładowania zmieniające czas trwania i rozkład lotu. Podawane godziny przelotów są jedynie godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych w przypadku imprez samolotowych, niekorzystne warunki atmosferyczne). **7.8** Zmiana przez Klienta zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. **7.9** Klient ma prawo do zmiany rezerwacji w zakresie terminu podróży, docelowego miejsca pobytu, standardu hotelu, długości podróży bądź opcji wyżywienia do 28 dni przed datą wyjazdu, z zastrzeżeniem, iż jest zobowiązany do pokrycia kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Przed dokonaniem zmian Klient ma prawo zwrócić się do Organizatora z prośbą o wyliczenie kosztów, jakie poniesie w związku ze zmianą rezerwacji. **7.10.** Zmiany, o których mowa w ust.7.9 mogą zostać przeprowadzone jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej umowy, przy jednoczesnym zawarciu nowej Umowy, na podstawie której Klient jest zobowiązany zapłacić cenę za imprezę wskazaną w nowej Umowie. W takiej sytuacji Klient jest zobowiązany pokryć także wszelkie poniesione przez Organizatora koszty związane z dokonanymi przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej, w której miał pierwotnie uczestniczyć.

§8. UBEZPIECZENIE

8.1. Organizator zawiera umowę ubezpieczenia w Towarzystwie Ubezpieczeniowym EUROPA S.A w zakresie kosztów leczenia oraz następstw nieszczęśliwych wypadków na rzecz każdego z Podróżnych biorących udział w Imprezach realizowanych poza terytorium Polski. W przypadku Imprez realizowanych w całości na terenie Polski rodzaj zawieranego ubezpieczenia lub brak ubezpieczenia zależy od specyfiki danej Imprezy. **8.2** Wysokość sumy ubezpieczeniowej jest podawana w Umowie i zależy od charakteru i specyfiki danej Imprezy. Ogólne warunki ubezpieczenia są przedstawiane Klientowi przed zawarciem Umowy. **8.3** Organizator przy imprezach zagranicznych zazwyczaj zawiera umowę ubezpieczenia TRAVEL WORLD w wariancie VIP, który obejmuje min: koszty leczenia, w tym chorób przewlekłych, a także leczenia COVID-19, NNW, uprawianie turystyki kwalifikowanej (np. rower, żaglówka), klauzulę alkoholową, OC, bagaż. Aktualne warunki polisy dostępne tu: <https://tueuropa.pl/doclib/IPID-Travel-World.pdf> Ogólne warunki ubezpieczenia:

<https://tueuropa.pl/doclib/OWU-Travel-World.pdf>

8.4 Umowa ubezpieczenia zazwyczaj nie zawiera odpowiedzialności Ubezpieczyciela w przypadku podejmowania aktywności uznawanych za sporty wysokiego ryzyka (np. narty, snowboard, nurkowanie, windsurfing, kitesurfing) lub ekstremalne (np. trekking, sporty powietrzne). Podróżny może dokupić ubezpieczenie indywidualne zapewniające ochronę w wymaganym zakresie (np. Ubezpieczenie SKI/ SPORT). **8.5.** Klient /Podróżny wnosi roszczenia wynikające z zaistnienia zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową bezpośrednio do Ubezpieczyciela.

§9. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

9.1 Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczeń objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy. **9.2.** Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych programem, stanowiącym integralną część zawartej z Klientem Umowy- zgłoszenia. **9.3.** Organizator nie odpowiada za wady świadczeń, o których Klient wiedział w momencie podpisywania Umowy – zgłoszenia; **9.4.** Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie (dalej „niezgodność”) jest: (a) zawiniona przez Podróżnego, (b) zawiniona przez osobę trzecią, niezwiązaną z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć; (c) została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami (albo zdarzeniami noszącymi cechy siły wyższej). **9.5.** Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych powyżej, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Podróżnemu. Organizator turystyki jest zobowiązany do niezwłocznego udzielenia odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie przez okres do 3 nocy. **9.6.** Jeżeli w czasie trwania imprezy nie zostanie wykonana przewidziana w umowie usługa, względnie jej jakość będzie odbiegała od jakości wynikającej z treści zawartej umowy, Organizator wykona w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. **9.7.** Organizator zwraca wartość niewykorzystanych przez Klienta świadczeń pod warunkiem, że nie zostały one już wykorzystane przez Organizatora na zakup tych świadczeń. **9.5** Organizator, zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do dwukrotnej ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta **9.6.** Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem przez Podróżnego z atrakcji fakultatywnych (opcjonalnych) lub innych, nie znajdujących się w Programie Imprezy w sytuacji, gdy Podróżny zawiera umowę dotyczącą takich atrakcji bezpośrednio z podmiotem trzecim, bez pośrednictwa Organizatora. **9.7** Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobom trzecim przez Podróżnego. **9.8.** Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za niezrealizowanie usług z powodu spożywania alkoholu lub środków odurzających przez Podróżnego.

§10. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA ORAZ PODRÓŻNEGO

1.10. Klient jest zobowiązany uiścić pełną cenę Imprezy w terminach wskazanych w Umowie. **10.2.** W czasie trwania Imprezy Podróżny jest zobowiązany posiadać dokumenty wymagane przez stosowne przepisy paszportowe, wizowe, sanitarne oraz zdrowotne, według informacji przekazanych Podróżnemu przez Organizatora przed rozpoczęciem Imprezy. **10.3** W czasie trwania Imprezy Podróżny ma obowiązek: (a) stosować się do zaleceń przedstawiciela Organizatora, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa w podróży, (b) przestrzegać regulaminów oraz warunków korzystania z

usług przewoźników jak również stosować się do wytycznych przekazywanych przez personel przewoźnika, (c) przestrzegać prawa oraz przyjętych norm i obyczajów w odwiedzanych krajach, a także stosować się do wytycznych właściwych władz, (d) niezwłocznie poinformować Pilota o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy. **10.4.** Ponadto Podróżny nie może umyślnie utrudniać planowej realizacji Programu Imprezy lub wykonywać działań bądź dopuszczać się zaniechań uniemożliwiających lub uprzykrzających korzystanie ze świadczeń innym podróżnym biorącym udział w Imprezie. W przypadku rażącego naruszenia powyższych obowiązków przez Podróżnego, Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z winy Podróżnego w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty wynikające z takiego rozwiązania Umowy ponosi Podróżny, a cena Imprezy wpłacona przez Klienta nie podlega zwrotowi. W przypadku osób niepełnoletnich, ich przedstawiciele ustawowi są zobowiązani do natychmiastowego odebrania relegowanego Podróżnego. **10.5.** Klient ma prawo do uzyskania szczegółowych materiałów informacyjnych dotyczących trasy, miejsca pobytu, jakości usług, ceny i sposobu jej zapłaty, programu zwiedzania, a także niezbędnych informacji o obowiązujących przepisach wizowych i przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, jak również o ubezpieczeniu od kosztów rezygnacji. Klient powinien podczas planowania urlopu, wziąć pod uwagę, że ze względu na specyfikę wyjazdów nie można z dużym wyprzedzeniem określić wszelkich godzin wyjazdów i powrotów i są one podawane szacunkowo. **10.6.** Podróżny ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie szkody. Za szkody popełnione przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie. **10.7.** Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy jego bagaż spełni warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu, czy zawartość bagażu, w tym przewożenie substancji, leków i przedmiotów nie jest zabronione przez lokalne przepisy celne lub wewnętrzne przepisy prawne oraz przepisy lotniskowe. **10.8.** W przypadku zasądzenia odszkodowania od Organizatora na rzecz innego podróżnego biorącego udział w Imprezie, wynikającego z wadliwej realizacji Umowy przez Organizatora wskutek działań lub zaniechań Podróżnego, Organizator będzie miał prawo żądać od Podróżnego pokrycia kosztów tegoż odszkodowania powiększonego o poniesione przez Organizatora koszty sądowe oraz koszty zastępstwa procesowego.

§ 11. PRAWA KLIENTA I PODRÓŻNEGO

11.1 Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy udziału w Imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. **11.2** Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa powyżej, będzie skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy odbywającej się w granicach Unii Europejskiej oraz nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy odbywającej się poza granicami Unii Europejskiej, pod warunkiem dostępności biletów lotniczych oraz możliwości uzyskania stosownych wiz oraz pod warunkiem otrzymania pisemnej zgody nowego podróżnego na przejęcie wszelkich wynikających z Umowy obowiązków. **11.3.** Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa powyżej, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Klientowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów

poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia. Koszty rzeczywiście poniesione przez Organizatora przed zmianą Podróżnego (np. imienne bilety lotnicze, wizy itp.), dotyczące świadczeń, które nie mogą zostać przeniesione na nowego podróżnego, zostaną doliczone do ceny Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego Klient i osoba przejmująca uprawnienia Podróżnego odpowiadają solidarnie.

§12. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA UWAG, SKARG I ŻĄDAŃ

12.1. Wszelkie niezgodności stwierdzone w trakcie realizacji Imprezy oraz skargi dotyczące przebiegu Imprezy (wykonania Umowy przez Organizatora) powinny być natychmiast zgłaszane do Pilota, w celu umożliwienia Organizatorowi dokonania niezbędnych korekt. **12.2.** Po zakończeniu Imprezy, skargi należy zgłaszać w Formie Pisemnej w postaci przesyłki listowej w możliwie najkrótszym terminie lecz nie później niż 30 dni od daty zakończenia Imprezy, przysyłając je na pocztowy adres korespondencyjny Organizatora. Skargi przesłane w inny sposób nie będą rozpatrywane. Skargi wniesione po upływie 30 dni daty zakończenia Imprezy będą mogły być uznane przez Organizatora za bezznaczące. Za datę otrzymania skargi uznaje się datę wpływania pisma do siedziby Organizatora. **12.3** Skarga powinna zawierać: pocztowy adres korespondencyjny Klienta / Podróżnego składającego reklamację, dokładne oznaczenie Imprezy wraz z datami rozpoczęcia i zakończenia, opis niezgodności usługi z programem bądź standardem Imprezy, informację czy i kiedy Podróżny poinformował Pilota o nieprawidłowościach będących przedmiotem żądania, jak również żądania Klienta. **12.4** Okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności oraz okoliczności których możliwość wystąpienia została wskazana w Programie Imprezy lub w informacji przekazanej Podróżnemu przed zawarciem Umowy, nie mogą stanowić podstawy złożenia skargi. **12.5.** Organizator rozpatruje skargę w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania, przysyłając odpowiedź na pocztowy adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej Klienta lub Podróżnego, w zależności od sposobu wniesienia skargi. **12.6.** Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie (Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, <http://www.wiih.org.pl/>). W przypadku zawarcia Umowy poprzez stronę internetową Organizatora, Klientowi i Podróżnemu przysługuje prawo do złożenia skargi poprzez platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show> **12.7.** Organizator korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jedynie w tych sytuacjach, w których jest to wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Klient oraz Podróżny mogą uzyskać więcej informacji na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz pomoc w zakresie ochrony ich praw zwracając się do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów lub organizacji społecznych zajmujących się ochroną interesów konsumentów. **12.8.** Wszelkie spory, mogące wynikać z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie a w razie nieosiągnięcia porozumienia przez Strony, przez sąd właściwy według przepisów ogólnych Kodeksu Postępowania Cywilnego.

§13. DANE OSOBOWE

13.1. Organizator jest administratorem danych osobowych Klientów oraz Podróżnych. **13.2.** Dane są przetwarzane zgodnie z „Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE” zwanym dalej „RODO” oraz zgodnie z „Polityką Ochrony Danych” stosowaną przez Organizatora, której treść stanowi załącznik do Umowy o udział w imprezach turystycznych zawieranej przez Klienta z Organizatorem.

§14. INFORMACJE POUFNE

14.1. W toku realizacji Imprezy Klient / Podróżny może powziąć informacje poufne, to jest stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 1993 Nr 47 poz. 211 z późniejszymi zmianami, dalej „UoZNK”), na przykład informacje o partnerach handlowych bądź usługobiorcach Organizatora, cenach, bądź warunkach świadczenia usług. **14.2.** Klient / Podróżny rozumie i akceptuje, że udostępnienie niektórych informacji poufnych następuje w toku realizacji Imprezy i jest niezbędne w celu prawidłowego wykonania przez Organizatora obowiązków wynikających z Umowy oraz że powinno służyć wyłącznie Klientowi /Podróżnemu jedynie w celu komfortowego korzystania ze świadczeń wynikających z Umowy. **14.3.** Klient / Podróżny rozumie i akceptuje, że bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Organizatora: (a) informacje poufne nie mogą być wykorzystane w celach organizacji imprez turystycznych, wyjazdów, wypraw, podróży bądź ekspedycji przez inne osoby, b) publikowanie informacji poufnych jak również przekazywanie ich osobom trzecim jest zabronione i może zostać uznane za czyn nieuczciwej konkurencji (w rozumieniu art. 3 UoZNK), naruszający interesy Organizatora oraz zagrożony sankcjami karnymi.

§15. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE

15.1 Organizator potwierdza posiadanie zabezpieczenia TU EUROPA S.A: (a) w zakresie pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu; (b) na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana; (c) na pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zobowiązanego oraz osób, które działają w jego imieniu – w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z zakładem ubezpieczeń TU Europa S.A. oraz w ramach Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. **15.2** Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy Organizator wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego nr tel. (225979501), e-mail: dkpit@mazovia.pl) albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez Organizatora obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju. **15.3** Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa

Mazowieckiego lub do Ubezpieczyciela. Do żądania zapłaty należy dołączyć: (a) umowę o udział w imprezie turystycznej; (b) dowód wpłaty za imprezę turystyczną.

§16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Jeżeli Umowa reguluje poszczególne kwestie w sposób odmienny od niniejszych Warunków Uczestnictwa, stosuje się postanowienia umowne. 15.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o Usługach Turystycznych z późniejszymi zmianami.

Aktualizacja OWU 10.05.2023