

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ TRAVELIA Usługi Turystyczne Joanna Berndt

I. ZASADY OGÓLNE

1. TRAVELIA Usługi Turystyczne Joanna Berndt, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).
2. TRAVELIA Usługi Turystyczne Joanna Berndt jako organizator turystyki posiada wpis w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod numerem telefonu: +48 (61) 626 68 50.
3. Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
 - a) warunki uczestnictwa - warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez TRAVELIA Usługi Turystyczne.
 - b) Podróżny – każdy, kto chce zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej z TRAVELIA Usługi Turystyczne lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej w zakresie stosowania Ustawy;
 - c) umowa – umowa o imprezę turystyczną zawierana między TRAVELIA Usługi Turystyczne, a Podróżnym,
 - d) strony umowy – TRAVELIA Usługi Turystyczne oraz Podróżny zawierający umowę;
 - e) impreza – impreza turystyczna organizowana przez TRAVELIA Usługi Turystyczne;
 - f) umowa – zgłoszenie – Umowa o udział w imprezie turystycznej (formularz przygotowany przez TRAVELIA Usługi Turystyczne, na podstawie, którego Podróżny składa do TRAVELIA Usługi Turystyczne ofertę zawarcia umowy o imprezę);
 - g) Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361);
 - h) trwałe nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub TRAVELIA Usługi Turystyczne przechowanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez odpowiedni czas do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
 - i) niedogodności-niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną
 - j) nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;

II. ZAWARCIE UMOWY I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego oferty zawarcia umowy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (t. jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.), chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.
2. Do zawarcia umowy dochodzi w drodze złożenia oferty przez Podróżnego i jej przyjęcia przez TRAVELIA Usługi Turystyczne.
3. W przypadku zawarcia umowy na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca umowę wskazuje tę osobę (osoby) w chwili składania oferty zawarcia umowy lub w terminie określonym w umowie - zgłoszeniu.
4. Przed zawarciem umowy o imprezę TRAVELIA Usługi Turystyczne udziela Podróżnemu standardowych informacji o których mowa w art. 39 ust. 1 i 3 ustawy za pomocą odpowiedniego formularza informacyjnego. Otrzymanie tych informacji Podróżny potwierdza na umowie – zgłoszeniu.
5. TRAVELIA Usługi Turystyczne udziela Podróżnemu, zanim Podróżny ten zawiąże się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, informacji o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy. TRAVELIA Usługi Turystyczne przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informuje Podróżnego o każdej zmianie tych informacji.
6. Niezwłocznie po zawarciu umowy TRAVELIA Usługi Turystyczne udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
7. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej, jeżeli umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
8. Przed rozpoczęciem imprezy TRAVELIA Usługi Turystyczne dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i w stosownych przypadkach terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
9. Podróżny, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017r., poz. 683) otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

III. CENA.

1. W ramach informacji o których mowa w pkt. II.5 TRAVELIA Usługi Turystyczne udziela Podróżnemu informacji o cenie imprezy, łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej informację o rodzaju dodatkowych kosztów którymi Podróżny może zostać obciążony. Jeżeli przed zawarciem umowy nie zostały zrealizowane wskazane w poprzednim punkcie obowiązki informacyjne, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.
2. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w umowie-zgłoszeniu TRAVELIA Usługi Turystyczne może odstąpić od umowy, co rodzi skutki określone w pkt. VI.1 niniejszych Warunków uczestnictwa.
3. Cena imprezy obejmuje VAT.

WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Przy podpisaniu umowy- zgłoszenia Podróżny wpłaca na rzecz Organizatora zaliczkę w wysokości nie mniejszej niż 30% ustalonej ceny imprezy, a jeżeli zgłoszenie następuje na 30 dni i mniej od daty rozpoczęcia imprezy, Podróżny zobowiązany jest

do zapłaty całości ceny imprezy.

2. Pozostała część ceny winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

3. Miejscem płatności jest biuro Organizatora lub wskazany rachunek bankowy.

4. W przypadku wpłat dokonywanych na rachunek bankowy Organizatora, datą płatności jest data stempla banku, w którym zostało złożone zlecenie płatnicze.

5. Wszystkie ceny są cenami umownymi.

6. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, ewentualnych szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Cena specjalnych atrakcji hotelowych, takich jak wstęp na korty tenisowe, pole do gry w mini-golfa, itp., zwykle nie są objęte ceną imprezy: ponadto niektóre hotele pobierają dodatkowe opłaty za wynajem leżaków, parasoli i tym podobne usługi.

7. Uczestnik akceptuje przekazanie faktury w formie elektronicznej.

IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, IMPREZA ZASTĘPCZA

1. Po zawarciu umowy podwyższenie cen przez Organizator jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:

1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;

2) 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;

3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

2. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

3. TRAVELIA Usługi Turystyczne powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

4. Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej przewiduje możliwość podwyższenia ceny, Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. IV.1, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5. W przypadku obniżenia ceny TRAVELIA Usługi Turystyczne może odliczyć od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróżnego TRAVELIA Usługi Turystyczne przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

6. TRAVELIA Usługi Turystyczne przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:

1) zmiana jest nieznaczna;

2) poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

7. W sytuacjach gdy TRAVELIA Usługi Turystyczne przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:

1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub;

2) nie może spełnić specjalnych wymagań o których Podróżny powiadomił TRAVELIA Usługi Turystyczne.

i na które strony umowy wyraziły zgodę, lub

3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy- niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. TRAVELIA Usługi Turystyczne może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

8. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt. IV.7, TRAVELIA Usługi Turystyczne w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:

1) zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;

2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje TRAVELIA Usługi Turystyczne o swojej decyzji, o której mowa w pkt. IV.9;

3) odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego we wskazanym terminie;

4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

9. Podróżny w terminie wyznaczonym przez TRAVELIA Usługi Turystyczne informuje go, że:

1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo

2) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo

3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

10. Jeżeli zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w pkt. IV.9, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

11. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z pkt IV.8.3 albo IV.9.2 TRAVELIA Usługi Turystyczne nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

V. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ I PRZEJĘCIE OBOWIĄZKÓW PODRÓŻNEGO

1. Podróżny może bez zgody TRAVELIA Usługi Turystyczne przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. V.1 jest skuteczne wobec TRAVELIA Usługi Turystyczne, 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. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków o których mowa w pkt. V.1, będzie wiązać się dla TRAVELIA Usługi Turystyczne z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez TRAVELIA Usługi Turystyczne na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.
4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez TRAVELIA Usługi Turystyczne w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VI. Odstąpienie od umowy

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłaty opłaty odpowiadającej cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata ta podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego. Na żądanie podróżnego TRAVELIA Usługi Turystyczne uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.
2. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej 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, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
3. TRAVELIA Usługi Turystyczne może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
- 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a TRAVELIA Usługi Turystyczne powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz 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, lub
 - 2) TRAVELIA Usługi Turystyczne nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
4. TRAVELIA Usługi Turystyczne dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt. IV.2 i 3, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.

VII. Realizacja umowy o udział w imprezie turystycznej i odpowiedzialność TRAVELIA Usługi Turystyczne

1. Podróżny ma prawo do wszystkich świadczeń wynikających z umowy.
2. TRAVELIA Usługi Turystyczne ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez TRAVELIA Usługi Turystyczne, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
3. Podróżny zawiadamia TRAVELIA Usługi Turystyczne niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
4. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, TRAVELIA Usługi Turystyczne usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności postanowienia art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
5. Jeżeli TRAVELIA Usługi Turystyczne nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli TRAVELIA Usługi Turystyczne odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
6. Jeżeli TRAVELIA Usługi Turystyczne w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
7. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, TRAVELIA Usługi Turystyczne przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
8. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
9. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a TRAVELIA Usługi Turystyczne nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o

udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.

10. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, TRAVELIA Usługi Turystyczne zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.

11. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z pkt. VII.8, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

12. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, TRAVELIA Usługi Turystyczne ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróży niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się w przypadku 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 TRAVELIA Usługi Turystyczne zostało powiadomione o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

13. Uprawnienie, o którym mowa w pkt. VII.12, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.

14. TRAVELIA Usługi Turystyczne nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt. VII.12 i 13, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.

16. Podróżnemu przysługuje zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności.

17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy TRAVELIA Usługi Turystyczne udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
- 2) 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;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

18. Roszczenia, o których mowa w pkt. VII.15 i 16, przedawniają się z upływem 3 lat.

19. 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 TRAVELIA Usługi Turystyczne.

20. W przypadkach innych, niż określone pkt. VII.19, odszkodowanie dla Podróżnego od TRAVELIA Usługi Turystyczne jest ograniczone do trzykrotności ceny imprezy turystycznej, o ile odszkodowanie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

21. Obniżka ceny, o której mowa w pkt. VII.15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. VII.16, 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.

22. Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do TRAVELIA Usługi Turystyczne. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do TRAVELIA Usługi Turystyczne w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do organizatora.

23. TRAVELIA Usługi Turystyczne niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt. VII.12. Pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:

- 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- 2) Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych TRAVELIA Usługi Turystyczne może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w zd. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez TRAVELIA Usługi Turystyczne.

24. TRAVELIA Usługi Turystyczne ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

25. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.

26. Podróżny zobowiązuje się przestrzegać regulamin swojego miejsca zakwaterowania podczas imprezy turystycznej.

VIII. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNEGO

1. Organizator oświadcza, że uczestnicy imprezy turystycznej objęci są ubezpieczeniem w zakresie określonym w niniejszym paragrafie.
2. Ubezpieczenie obejmuje:
 - a) następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW),
 - b) koszty leczenia (KL) – w przypadku wyjazdów zagranicznych,
 - c) odpowiedzialność cywilną (OC) – jeżeli przewidziano w ofercie,
 - d) inne świadczenia zgodnie z ofertą imprezy turystycznej.
3. Szczegółowy zakres ochrony ubezpieczeniowej, sumy ubezpieczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) właściwego ubezpieczyciela.
4. Organizator zobowiązuje się do przekazania uczestnikom informacji dotyczących:
 - a) nazwy ubezpieczyciela,
 - b) numeru polisy,
 - c) zakresu ubezpieczenia,
 - d) sposobu zgłaszania szkód.
5. Uczestnik zobowiązany jest do:
 - a) zapoznania się z warunkami ubezpieczenia,
 - b) przestrzegania zasad bezpieczeństwa,
 - c) niezwłocznego zgłoszenia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
6. Uczestnik ma możliwość zawarcia dodatkowego ubezpieczenia (np. rozszerzonego NNW, ubezpieczenia bagażu lub kosztów rezygnacji) za dodatkową opłatą.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody nieobjęte zakresem ubezpieczenia lub wynikające z wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela.

IX. ZABEZPIECZENIE FINANSOWE NA WYPADEK NIEWYPŁACALNOŚCI

1. TRAVELIA Usługi Turystyczne jako organizator turystyki potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:
 - zapłaty kwoty niezbędnej na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także, w uzasadnionej wysokości, koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy Zleceniodawca, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu;
 - zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłaconą usługą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana;
 - zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w ich imieniu.
2. Gwarancja o numerze COR757706 jest wystawiona przez Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group i jest ważna w okresie od dnia 01.03.2026 do dnia 28.02.2027 i obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie. Suma gwarancyjna wynosi: 31 617,00 zł.. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Wielkopolskiego z siedzibą ul. Al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań.
3. W przypadku gdy gwarancja okaże się niewystarczającą na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat lub części wpłat to brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11.
4. TRAVELIA Usługi Turystyczne potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy.

X. REKLAMACJA I INNE PISMA PODRÓŻNEGO

1. Podróżny może złożyć do TRAVELIA Usługi Turystyczne pisemną reklamację najlepiej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy.
2. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż:
 - 1) w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania imprezy – w terminie 30 dni od jej zakończenia,
 - 2) w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy – w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.
3. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji TRAVELIA Usługi Turystyczne uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.
4. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do TRAVELIA Usługi Turystyczne w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do TRAVELIA Usługi Turystyczne.

XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnego jest TRAVELIA Usługi Turystyczne Joanna Berndt.
2. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego odbywa się w celu realizacji umowy, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w innych celach zgodnie z wyrażoną zgodą, jeśli zgoda taka została wyrażona i stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych.

3. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego będzie trwało nie dłużej, niż jest to konieczne do realizacji określonych celów. Okres przechowywania danych osobowych jest ustalony w ścisłej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.
 4. Dane osobowe Podróżnego mogą zostać udostępnione na podstawie przepisów prawa, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w celu realizacji umowy podmiotom przetwarzającym - firmom świadczącym usługi na zlecenie Administratora, którym zleca on czynności wymagające przetwarzania danych, w szczególności w zakresie usług księgowych, IT, firmom ubezpieczeniowym.
 5. Podanie przez Podróżnego danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy i prawidłowej realizacji usługi.
 6. Podróżnemu przysługuje prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- Podróżny ma prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeśli to właśnie zgoda stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych. Jeżeli posiadane dane przetwarzane są na potrzeby realizacji innych celów (np. realizacji umowy, dochodzenia roszczeń), mimo wycofania zgody mogą być dalej przetwarzane na innej podstawie prawnej.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia umowy zawartej przez TRAVELIA Usługi Turystyczne z Podróżnym lub oświadczenia podróżnego mniej korzystne dla podróżnych niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy ustawy.
2. W zakresie w jakim wynika to ustawy z o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych wynikające z niniejszej umowy prawa Organizatora przysługują także Uczestnikom wyjazdu stanowiącego przedmiot niniejszej umowy
3. W razie sprzeczności treści umowy z Warunkami uczestnictwa strony są związane umową.
4. W zakresie w jakim spór wynikający z niniejszej umowy może mieć charakter konsumencki, Organizator informuje, że o ile nie ma to charakteru obowiązkowego w świetle obowiązującego prawa, spory wynikające z niniejszej umowy nie mogą być rozpatrywane w oparciu o metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013r.(Dz.Urz UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym OWU mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego. Stosownie do postanowień art. 42 ust. 8 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych TRAVELIA Usługi Turystyczne jako organizator turystyki potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie: pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, w przypadku gdy organizator turystyki, wbrew obowiązkowi, nie zapewni tego powrotu, pokrycia wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana, pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w jego imieniu w formie gwarancji ubezpieczeniowej nr COR757706 wystawionej przez Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group.
2. Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 01.03.2026 r. do dnia 28.02.2026 r. i obejmuje ochroną wszystkie umowy o udział w imprezie turystycznej zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie. Suma gwarancyjna wynosi: 31 617,00 PLN
3. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Wielkopolskiego ul. Al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań.
4. W przypadku niewypłacalności organizatora marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju prowadzi działania związane z organizacją powrotu podróżnych do kraju, jeżeli organizator turystyki, wbrew obowiązkowi, nie zapewni tego powrotu.
5. Podróżny ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niezrealizowania imprezy turystycznej składa zgłoszenie do Gwaranta. Zgłoszenie zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji podróżnego poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia należy dołączyć:
 - a) kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między podróżnym a organizatorem turystyki;
 - b) kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki należności za imprezę turystyczną;
 - c) oświadczenie podróżnego:
 - stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,
 - zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
6. W przypadku gdy gwarancja okaże się niewystarczająca na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu podróżnych do kraju oraz na pokrycie zwrotu wpłat lub części wpłat to brakujące środki finansowe wypłaca bezpośrednio poszkodowanemu podróżnemu Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z siedzibą w Warszawie, ul. Płocka 9/11.
7. TRAVELIA Usługi Turystyczne potwierdza dokonywanie terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.