

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH CALMA TOUR SP. Z O.O.

Definicje

§ 1

Pojęcia używane w niniejszych Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych a wymienione w pkt 1) – 7), mają następujące znaczenie:

1. Organizator – Calma Tour Sp. z o.o. z siedzibą w Starej Wsi (adres: 05-830 Stara Wieś, ul. Głogowa 52; KRS: 000120057; NIP: 5342703210; REGON: 543015981; używająca nazwy handlowej „Calma Tour”;
2. OWU - niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych CALMA TOUR sp. z o.o., stanowiące wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego;
3. Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j.: Dz. U. z 2023 r. poz. 2211);
4. Impreza turystyczna lub Impreza – 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;
5. Umowa – umowa o udział w imprezie turystycznej określająca prawa i obowiązki Organizatora i Podróżnego;
6. Podróżny - każdy, kto chce zawrzeć Umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie Umowy;
7. Strony – łącznie: Organizator i Podróżny;
8. „Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” - sytuacja pozostająca poza kontrolą danej Strony Umowy, powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania. Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności mogą obejmować na przykład działania wojenne, inne poważne problemy związane z bezpieczeństwem, takie jak terroryzm, znaczące zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, takie jak wybuch epidemii poważnej choroby w docelowym miejscu podróży lub katastrofy naturalne, takie jak powódzie lub trzęsienia ziemi, lub warunki pogodowe uniemożliwiające bezpieczną podróż do miejsca docelowego uzgodnionego w Umowie.

Prawa i obowiązki Stron

§ 2

Prawa i obowiązki Podróżnego oraz Organizatora określa Umowa, a w zakresie nieuregulowanym w Umowie – mające zastosowanie przepisy prawa, w tym Ustawa, Kodeks cywilny oraz przepisy o prawach konsumenta.

Oświadczenia i informacje Organizatora

§ 3

1. Organizator jest wpisany do Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr 43062.
2. Organizator posiada wymaganą przepisami Ustawy gwarancję ubezpieczeniową 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. Firma ubezpieczyciela i numer gwarancji oraz dane kontaktowe ubezpieczyciela i są każdorazowo podawane w Umowie-Zgłoszenie.
3. Kopia certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej znajduje się na stronie internetowej Organizatora: [Calma Tour - biuro podróży z pasją do podróżowania](#).
4. Wypłata środków z gwarancji następuje na zasadach określonych w Ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez Podróżnego z gwarancji (w razie niewypłacalności organizatora) należy kontaktować się:
 - a. gdy podróżny uczestniczy w imprezie – z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (03-719 Warszawa, ul. Jagiellońska 26 tel. (+48) 22 5979-100 faks (+48) 22 5979-290, e-mail: urząd_marszalkowski@mazovia.pl; Adres skrzynki ePUAP /umwm/SkrytkaESP Adres do e-Doręczeń: AE:PL-16781-25465-CS – w sprawach kontynuacji imprezy i organizacji powrotu do kraju;
 - b. z ubezpieczycielem – w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę.

5. Organizator dokonuje terminowego odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy – zgodnie z Ustawą.
6. Informacja o wysokości pobranej składki jest każdorazowo podawana w Umowie-Zgłoszenie.
7. Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą Ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21. dnia miesiąca następującego po danym okresie.
8. Organizator ubezpiecza Podróżnych-uczestników imprezy zagranicznej w zakresie kosztów leczenia (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NW).
9. Umowa może przewidywać ubezpieczenie Podróżnych - uczestników Imprezy krajowej w zakresie kosztów leczenia (KL) i następstw nieszczęśliwych wypadków (NW) - na warunkach w niej określonych.
10. Górna granica odpowiedzialności Ubezpieczyciela jest podana w Umowie - Zgłoszenie.
11. Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez Ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody, są doręczane Podróżnemu przy zawieraniu Umowy.

Informacja o ubezpieczeniach dobrowolnych związanych z imprezą

§ 4

Podróżny może ubezpieczyć się od związanych z imprezą kosztów rezygnacji z imprezy w wyniku odstąpienia od umowy lub wcześniejszego powrotu z imprezy.

Obligatoryjne informacje udzielane Podróżnemu przed zawarciem Umowy

§ 5

Przed zawarciem Umowy Organizator przekazuje Podróżnemu:

1. właściwy dla danej imprezy standardowy formularz informacyjny, stanowiący załącznik do Ustawy,
2. informacje o wymienionych w art. 40 Ustawy głównych właściwościach usług turystycznych objętych programem imprezy, zwane dalej „informacjami o imprezie”.

§ 6

1. Informacje o imprezie zawarte są w OWU, w Umowie-Zgłoszenie oraz w udostępnionych przez Organizatora materiałach zawierających opis imprezy.
2. Organizator, przed zawarciem Umowy, informuje Podróżnego o każdej zmianie przekazanej mu informacji o imprezie.
3. W treści Umowy uwzględnia się informacje o imprezie, aktualne w dniu zawierania Umowy.

§ 7

1. Podróżny zawierając Umowę potwierdza w Umowie-Zgłoszenie fakt otrzymania właściwego dla imprezy standardowego formularza informacyjnego, Warunków Ubezpieczenia oraz Standardów ochrony małoletnich korzystających z wypoczynku dzieci i młodzieży lub uczestniczących w imprezach turystycznych.
2. W przypadku, gdy Umowa jest zawierana przez telefon Organizator udziela podróżnemu informacji zawartych w art. 40 ust. 1 Ustawy oraz w załączniku nr 2 do Ustawy, a także potwierdza treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Organizatora.

Wymagania zdrowotne związane z udziałem w Imprezie

§ 8

1. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym Organizator zamieszcza w informacjach o imprezie.
2. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do udziału Podróżnego w Imprezie Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Organizatora przed zawarciem Umowy.

Bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę

§ 9

Jeżeli Podróżnym jest osoba małoletnia, której w czasie imprezy obejmującej zakwaterowanie nie towarzyszy rodzic, opiekun prawny ani inna osoba mająca stosowne pisemne upoważnienie, to kontakt z osobą małoletnią lub z osobą odpowiedzialną za małoletniego jest możliwy w sposób określony w Umowie-Zgłoszenie.

Umowa o udział w imprezie turystycznej

§ 10

Katalogi, ulotki i inne informacje pisemne Organizatora, a także informacje podane na stronie internetowej Organizatora lub w mediach społecznościowych a dotyczące imprez turystycznych stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

Standardy ochrony małoletnich uczestników imprez turystycznych

§ 11

Organizator dba o bezpieczeństwo i dobrostan małoletnich podróżnych uczestniczących w wypoczynku organizowanym zgodnie z ustawą o systemie oświaty jak i w Imprezach i w tym celu, w zakresie ich ochrony, stosuje odpowiednie do sytuacji standardy ochrony małoletnich zawarte w dokumencie Organizatora „Standardy ochrony małoletnich korzystających z wypoczynku dzieci i młodzieży lub uczestniczących w imprezach turystycznych”.

§ 12

Umowę tworzą:

1. Umowa-Zgłoszenie podpisana przez Strony;
2. OWU;
3. informacje o imprezie turystycznej to jest opis imprezy udostępniony przez Organizatora, która została wybrana przez Podróżnego i wskazana w Umowie-Zgłoszenie;
4. standardowy formularz informacyjny;
5. warunki ubezpieczenia;
6. warunki ochrony danych osobowych (RODO);
7. standardy ochrony małoletnich podróżnych.

§ 13

Umowa-Zgłoszenie jest stosowanym przez Organizatora formularzem, w którym:

1. podaje się dane osobowe uczestników Imprezy;
2. określa się usługi turystyczne nieobjęte ceną Imprezy, płatne po rozpoczęciu Imprezy na ręce pilota/rezydenta takie jak np.: bilety wstępu do zwiedzanych miejsc, taksa klimatyczna, napiwki;
3. określa się podatki i opłaty związane z Imprezą takie jak pobierany przez hotele podatek turystyczny czy opłata za końcowe sprzątnięcie apartamentu lub kaucja;
4. określa się termin rozpoczęcia i zakończenia Imprezy;
5. zamieszcza się oświadczenia Podróżnego związane z Imprezą, przewidziane w formularzu Umowy-Zgłoszenie;
6. podaje się firmę ubezpieczyciela, który udzielił Organizatorowi aktualnej gwarancji ubezpieczeniowej na wypadek niewypłacalności;
7. podaje się inne informacje przewidziane w OWU.

Zawarcie Umowy

§ 14

1. Zawarcie Umowy może nastąpić bezpośrednio poprzez wykorzystanie strony [Calma Tour - biuro podróży z pasją do podróżowania](#) bądź w biurze Organizatora w jednoczesnej fizycznej obecności przedstawiciela organizatora i Podróżnego albo telefonicznie.
2. Zawarcie Umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Podróżnego z:
 - a) informacjami o wybranej przez Podróżnego imprezie turystycznej, to jest opisem imprezy udostępnionym przez Organizatora;
 - b) informacjami związanymi z imprezą przekazanymi przez Organizatora zgodnie z art. 40 Ustawy;
 - c) OWU;
 - d) warunkami ubezpieczenia NNW i KL;
 - e) warunkami ochrony danych osobowych (RODO);
 - f) standardami ochrony małoletnich podróżnych - uczestników imprezy, oraz po wpłaceniu zaliczki na poczet ceny imprezy (w maksymalnej wysokości 30%) lub całej ceny imprezy – zależnie od terminu zawarcia Umowy.
3. Podróżny podpisuje Umowę-Zgłoszenie w imieniu własnym i pozostałych podróżnych – uczestników Imprezy.
4. Jeżeli Umowa jest zawierana w okresie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy warunkiem jej zawarcia jest wpłata całej ceny Imprezy.

§ 15

Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub prawnego opiekuna tej osoby.

§ 16

Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie (paszport lub dowód osobisty, karta kwalifikacyjna uczestnika obozu/kolonii, legitymacja szkolna/studencka)

oraz termin ich okazania lub doręczenia Organizatorowi.

Cena imprezy. Przedpłata. Warunki płatności

§ 17

1. Ceny imprez turystycznych Organizatora są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
2. Cena imprezy podana jest w PLN (złotych polskich).
3. Miejscem spełnienia świadczenia Podróżnego z Umowy (zapłata ceny) jest wskazany przez Organizatora rachunek bankowy określony w Umowie-Zgłoszenie lub kasa Organizatora.

§ 18

Cena imprezy określona w Umowie jest wiążąca i Podróżny nie ma prawa żądać jej obniżenia, jeśli przed lub po zawarciu Umowy cena imprezy lub usługi stanowiącej element imprezy została obniżona w ramach ofert last minute, kolejnej obniżki oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Organizatora.

§ 19

Rodzaj i wysokość zniżek dla dzieci wynika z oferty Organizatora. W przypadku, gdy Podróżnym jest dziecko, Podróżny dokonujący rezerwacji oraz zawierający Umowę powinien powiadomić o tym Organizatora, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Organizator ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Organizator będzie upoważniony do naliczenia i pobrania ceny zgodnej z wiekiem Podróżnego. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej (przy czym ukończenie maksymalnego wieku, który uprawnia do zniżki, skutkuje traktowaniem Podróżnego jak osoby dorosłej).

Przedpłata na poczet ceny imprezy, dopłata do pełnej ceny i zapłata pełnej ceny

§ 20

1. Z zastrzeżeniem ust. 4, przy zawieraniu Umowy wcześniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 30% ceny imprezy brutto. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w Umowie-Zgłoszenie.
2. Pozostałą część ceny imprezy Podróżny jest zobowiązany wpłacić najpóźniej na 30 (trzydzieści) dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
3. W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 30 lub mniej dni od dnia zawarcia Umowy Podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania Umowy.

Sposób zapłaty za imprezę

§ 21

Zapłata za imprezę następuje:

1. przelewem na rachunek bankowy Organizatora lub
2. gotówką w kasie Organizatora.

Data wpływu środków i koszty przelewu

§ 22

W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.

§ 23

1. W razie niedokonania zapłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w § 20 ust. 2 (dopłata w terminie podstawowym), Umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że Organizator wyrazi na piśmie zgodę na przedłużenie terminu zapłaty (dopłata w terminie dodatkowym).
2. Postanowienie ust. 1 w części dotyczącej rozwiązania Umowy stosuje się również w przypadku niedokonania wymaganej wpłaty w dodatkowym terminie zapłaty.
3. Strony ustalają, że niedokonanie dopłaty w terminie podstawowym lub dodatkowym jest równoznaczna z odstąpieniem Podróżnego od Umowy. W tym wypadku mają zastosowanie postanowienia § 36.

Korespondencja i komunikacja pomiędzy Organizatorem i Podróżnym

§ 24

1. Organizator i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą i OWU informacje, oświadczenia i materiały za pośrednictwem trwałego nośnika określonego w Umowie.
2. Korespondencja pomiędzy Organizatorem a Podróżnym, w tym przekazywanie informacji i oświadczeń, odbywa się na wskazany w Umowie adres i dane kontaktowe, przy czym, z

zastrzeżeniem ust. 2, korespondencja pomiędzy Organizatorem a Podróżnym - uczestnikiem imprezy odbywa się za pośrednictwem Podróżnego, który zawarł Umowę.

3. Przyjmuje się, że wystanie Podróżnemu pisma lub przekazanie informacji na adres i dane kontaktowe podane w Umowie jest równoznaczne z doręczeniem pisma (przekazaniem informacji). Za nieprzekazanie lub nienależyte przekazanie pisma (informacji) Uczestnikowi przez Podróżnego Organizatorowi nie ponosi odpowiedzialności – z zastrzeżeniem przestanek zwolnienia z odpowiedzialności określonych w art. 50 Ustawy.

Wymagania specjalne Podróżnego

§ 25

1. Jeżeli zachodzi potrzeba ustaleń stron Umowy co do wymagań specjalnych Podróżnego - Podróżny powinien zgłosić takie wymagania Organizatorowi przed zawarciem Umowy w celu ustalenia czy określone wymagania specjalne mogą być zrealizowane przez Organizatora i na jakich warunkach.
2. Wymagania specjalne mogą dotyczyć w szczególności usług związanych z dietą Podróżnego lub jego stanem zdrowia.
3. W razie zgłoszenia przez Podróżnego w trakcie Imprezy wymagań specjalnych - Strony podejmą decyzję co do ich realizacji.

Obowiązek doręczenia Podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy pokwitowań, voucherów i biletów oraz przekazania informacji

§ 26

1. Przed rozpoczęciem imprezy Organizator doręcza Podróżnemu niezbędne dokumenty podróży, 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.
2. Podróżny potwierdza otrzymanie materiałów, dokumentów i informacji wymienionych w ust. 1.

Uprawnienia Podróżnego

§ 27

Podróżny ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora. Podróżny objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią środka transportu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

Obowiązki Podróżnego

§ 28

Podróżny zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w Umowie.

Podróżny zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Organizator) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.).

Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Organizatora. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

Przeniesienie Umowy na inną osobę (cesja)

§ 29

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, o których mowa w ust. 2, wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki (cesja).
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

3. Strony określają w Umowie termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień, jeżeli jest to uzasadnione względami organizacyjnymi związanymi z imprezą określoną w Umowie.
4. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia Umowy.
5. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w imprezie Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

§ 30

W przypadku imprezy lotniczej zmiana Podróżnego musi zostać zgłoszona do Organizatora, na piśmie lub na innym trwałym nośniku w terminie, który umożliwi przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych Podróżnego u przewoźnika lotniczego.

W przypadku imprez realizowanych w oparciu o rejsy rozkładowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę Podróżnego oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

Ochrona danych osobowych Podróżnych

§ 31

1. Organizator jest administratorem danych osobowych Podróżnych. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych Podróżny może przekazywać informacje również na adres poczty elektronicznej: office@calmatour.com.
2. Organizator przetwarza dane osobowe Podróżnych w celu wykonania Umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z Umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora.
3. Szczegółowe warunki ochrony danych osobowych Podróżnych określa dokument: „OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH PODRÓŻNYCH PRZEZ CALMA TOUR SP. Z O.O.”
4. Dokument jest udostępniany Podróżnemu w postaci papierowej bądź na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy a także jest dostępny na stronie internetowej Organizatora [Calma Tour - biuro podróży z pasją do podróżowania](#)

Standardy ochrony małoletnich uczestników imprezy

§ 32

Organizator stosuje standardy ochrony małoletnich uczestników imprezy określone w dokumencie „STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH CALMA TOUR SP. Z O.O.”.

Dokument jest udostępniany Podróżnemu w postaci papierowej bądź na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy a także jest dostępny na stronie internetowej Organizatora [Calma Tour - biuro podróży z pasją do podróżowania](#).

Zmiana ceny i innych niż cena warunków Umowy

§ 33

1. Cena i inne niż cena warunki Umowy mogą być zmienione przed rozpoczęciem imprezy w przypadkach i na zasadach określonych w ust. 2 – 8 oraz w § 34.
2. Organizator ma prawo do podwyższenia ceny imprezy będącej bezpośrednim skutkiem zmiany:
 - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
 - c) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.
3. Umowa określa walutę mającą znaczenie dla danej imprezy.
4. Cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
5. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie:
 - a) podwyższenia ceny w granicach do 8% całkowitej ceny imprezy, z zastrzeżeniem ust. 4;
 - a) zmiany innych niż cena warunków Umowy – gdy zmiana jest nieznaczna i jednocześnie Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
6. Organizator powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

7. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 2, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy.
8. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

§ 34

1. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
 - a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, to jest elementy Umowy określone w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
 - b) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy, lub
 - c) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy.– niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku.
2. Organizator może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
3. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - a) zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
 - b) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji przewidzianej w ust. 4;
 - c) odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w lit. b);
 - d) zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest przez Organizatora oferowana.
4. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora (ust. 10 lit. b) informuje organizatora, że:
 - a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy o udział w imprezie turystycznej albo
 - b) odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - c) odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę.
5. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w ust. 4, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
6. W przypadku gdy Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 3 lit. c) albo ust. 4 lit. b), organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy. Przepisy art. 50 ust. 2–8 Ustawy stosuje się odpowiednio.

Prawo podróżnego do odstąpienia od Umowy

§ 35

Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.

Za datę odstąpienia od Umowy uważa się datę doręczenia Organizatorowi pisemnego oświadczenia Podróżnego o odstąpieniu.

Opłata za odstąpienie od Umowy

§ 36

1. Z zastrzeżeniem wyjątku określonego w § 37, w razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty stanowiącej równowartość udokumentowanych, rzeczywistie poniesionych kosztów przez Organizatora.
2. Organizator podaje informacyjnie, że historycznie średnie koszty potrąceń względem całkowitej wartości zawartej umowy kształtowały się następująco:
 - a) odstąpienie do 45 dni przed dniem wyjazdu – 30 % ceny imprezy;
 - b) odstąpienie od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 40 % ceny imprezy;
 - c) odstąpienie od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 50 % ceny imprezy;
 - d) odstąpienie od 20 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 55 % ceny imprezy;
 - e) odstąpienie od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70 % ceny imprezy;
 - f) odstąpienie od 7 do 4 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny imprezy;
 - g) odstąpienie na 3 dni przed dniem wyjazdu lub później (najpóźniej w dniu wyjazdu) – 95 % ceny imprezy.
3. Organizator nie pobierze opłaty za odstąpienie od Umowy dokona potrącenia kosztów, o których mowa w ust. 1, jeśli w miejsce uczestnika Podróżny przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym Organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z uczestnictwem takiej osoby w imprezie, nie później jednak niż 2 (dwa)] dni przed datą rozpoczęcia imprezy i z osobą tą zawarta zostanie Umowa.

4. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego. Każdorazowo do opłaty za odstąpienie Organizator dolicza również składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy (która nie podlega zwrotowi) oraz składkę na ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (o ile Podróżny je wykupił). Składki są również potrącane z wpłaty Podróżnego.
5. Jeżeli zgodnie z Umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Podróżnych, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku któregośkolwiek z Podróżnych upoważnia Organizatora do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

Prawo podróżnego do odstąpienia od Umowy przed rozpoczęciem imprezy z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności

§ 37

Podróżny może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

Rozwiązanie Umowy przez Organizatora z powodu zbyt małej liczby uczestników imprezy

§ 38

Organizator może rozwiązać Umowę zwracając Podróżnemu cenę imprezy (po potrąceniu składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy), bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba Uczestników na dzień określony w Umowie jest mniejsza niż minimalna liczba Uczestników podana w Umowie, a Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy a Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy nie później niż na:

- 1) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- 2) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2–6 dni,
- 3) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

Rozwiązanie Umowy przez Organizatora z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności

§ 39

Organizator może rozwiązać Umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

Zwrot opłat i wpłat

§ 40

Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 i 5 ustawy, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 Ustawy stosuje się odpowiednio.

Odstąpienie od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

§ 41

Podróżny-konsument, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Organizatora 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.

Podróżny-konsument, o którym mowa w ust. 1, otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia Umowy w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

Realizacja umowy o imprezę

Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży

§ 42

Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży wydanych mu przez Organizatora.

Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży na inne niż określone zgodnie z ust. 1, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu – wymaga zgody Organizatora.

Zawiadomienie o nieposiadaniu polskiego dokumentu tożsamości

§ 43

Jeżeli Podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie Organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą go obowiązywały.

Dokumenty podróży

§ 44

W trakcie trwania imprezy Podróżny powinien posiadać obowiązujące dokumenty upoważniające do przekroczenia granic krajów objętych programem imprezy, a także dokumenty upoważniające do zniżek za ewentualne przejazdy środkami transportu publicznego, wskazanymi w programie imprezy.

Wymogi związane z podróżą lotniczą

§ 45

W przypadku imprezy z wykorzystaniem transportu lotniczego rozpoczęcie podróży w punkcie przesiadkowym lub niewykorzystanie któregośkolwiek odcinka podróży wymaga zgody Organizatora i możliwe jest tylko wtedy, gdy odpowiednia taryfa lotnicza na to zezwala.

Bagaż podróżny

§ 46

Linie lotnicze wprowadzają maksymalne limity dla przewozu bagażu. Dla jednego pasażera w wieku powyżej 2 lat najczęściej wynoszą one 5 kg dla bagażu podręcznego i 20 kg dla bagażu rejestrowanego. Należy pamiętać, że w przypadku niektórych rejsów limity te mogą być zmniejszane z powodu limitacji maksymalnego udźwigu samolotu na danym rejsie. Szczegóły dotyczące limitów u poszczególnych przewoźników można znaleźć w zakładce „Linie lotnicze” na stronie r.pl, jak i w Ogólnych Warunkach Przewozu przewoźników. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Ponieważ maksymalny udźwig samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem przewozowym, Organizator/przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku nadbagażu Podróżny ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika.

Odpowiedzialność za realizację imprezy

§ 47

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. W szczególności Organizator zobowiązuje się do organizacji pobytu i zakwaterowania Uczestnika zgodnie z warunkami Umowy, zapewnienia wyżywienia w trakcie trwania imprezy zgodnie z Umową, zapewnienia pełnej opieki sprawowanej przez opiekunów pod nadzorem kierownika, zorganizowania wycieczek rekreacyjnych objętych programem oraz ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) oraz kosztów leczenia (KL).

Wymóg należytej staranności

§ 48

Organizator zobowiązuje się zrealizować imprezę z zachowaniem należytej staranności i ponosi odpowiedzialność za jej należyte przygotowanie, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie usług określonych w Umowie.

Uprawnienia Podróżnego

§ 49

Podróżny ma prawo do świadczeń gwarantowanych umową przez Organizatora. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora. Podróżny objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

Obowiązek udzielenia Podróżnemu pomocy

§ 50

Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Pomoc, o której mowa w ust. 1, polega w szczególności na udzieleniu:

odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.

Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 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 Organizatora.

Wymogi związane ze sprawnym przeprowadzeniem imprezy

§ 51

Od chwili rozpoczęcia imprezy Podróżny obowiązany jest stosować się do przekazywanych przez wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora, dotyczących realizacji programu imprezy oraz do przestrzegania miejsca i godzin zbiórek.

Wymóg przestrzegania przepisów prawa i przepisów porządkowych

§ 52

1. Podróżny obowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.
2. Podróżny obowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania lub pobytu.
3. Podróżny obowiązany jest do posiadania określonych w Umowie dokumentów podróży: paszportu lub dowodu osobistego – zależnie od kraju docelowego i tranzytowego, a także - gdy wymagają tego przepisy - wiz turystycznych. Przy wyjazdach zagranicznych paszport musi być ważny minimum 6 miesięcy lub dłużej – licząc od daty planowanego powrotu, w zależności od kraju wyjazdu.
4. Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek.

Wymóg posiadania dokumentów podróży

§ 53

1. Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. Posiadany przez Podróżnego dokument tożsamości nie może zawierać adnotacji zamieszczonych tam przez nieupoważnione do tego organy (pieczętek turystycznych, notatek, itp.) ani też być uszkodzony (pęknięty lub podarty) – posiadanie takiego dokumentu może być przyczyną odmowy wjazdu do kraju.
2. Organizator zaleca, aby Podróżny posiadał w czasie imprezy drugi dokument osobisty ze zdjęciem a także kopię dokumentu podstawowego.

Wymóg uiszczenia opłat lokalnych

§ 54

Podróżny obowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje Umowa w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z roszczeniem przez Organizatora wobec Podróżnego.

Odpowiedzialność za szkody

§ 55

Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za wyrządzone w czasie imprezy szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych Podróżnych, hoteli, linii lotniczych lub innych wykonawców usług turystycznych objętych programem imprezy.

Postępowanie w razie stwierdzenia przez Podróżnego niezgodności imprezy z Umową

§ 56

1. Podróżny ma obowiązek niezwłocznego zawiadomienia Organizatora, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, o stwierdzeniu niezgodności z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.
2. Zawiadomienie pilota, rezydenta lub innego przedstawiciela Organizatora uważa się za poinformowanie Organizatora.

§ 57

1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Organizator 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 przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
2. Jeżeli Organizator 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 Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

3. Jeżeli nie są wykonywane przewidziane w Umowie usługi stanowiące istotną część tej imprezy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
4. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Organizator przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy.
5. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
6. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.
7. Jeżeli impreza obejmuje transport podróżnych, Organizator zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
8. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z ust. 5, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.
9. 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.
10. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 9, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
11. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w ust. 9 i 10, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

§ 58

Ograniczenia czasu zapewniania Podróżnemu 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 organizator turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Odpowiedzialność Organizatora

Zasada ogólna

§ 59

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.

Obniżka ceny oraz odszkodowanie i zadośćuczynienie za poniesione szkody

§ 60

1. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.
2. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
3. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - a) winę za niezgodność ponosi Podróżny;
 - b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Ograniczenia wysokości odszkodowania lub zadośćuczynienia

§ 61

Organizator ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone Podróżnemu z tytułu niezgodności do trzykrotności ceny imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

§ 62

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.

§ 63

1. Organizator nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest niezaakceptowanej przez Organizatora) zmiany przez Podróżnego miejsca wsiadania lub wylotu.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. niewpuszczenie Podróżnego do danego kraju przez urzędników granicznych/imigracyjnych lub
 - b. za utratę lub uszkodzenie bagażu Podróżnego,
3. jeżeli winę za to ponosi Podróżny lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, lub zostało to spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Podróżnych uczestniczących w imprezie.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Podróżnego w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.

Reklamacje

§ 64

1. Reklamacje związane z realizacją umowy (sporządzone w języku polskim) można składać pisemnie do Organizatora na adres: 05-830 Stara Wieś, ul. Głogowa 52 lub office@calmatour.com.
2. W reklamacji Podróżny zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania Umowy oraz określić swoje żądania.
3. Reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30. dni od dnia wpłynięcia do Organizatora, a w razie złożenia reklamacji w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy.
4. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie.
5. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem.

Rozwiązywanie sporów

§ 65

Ewentualne spory, Strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd powszechny. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Podróżnego reklamacji spór nie został rozwiązany.

Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Podróżnego będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podróżny będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do

stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Podróżnym a Organizatorem. Podróżny może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

Postanowienia końcowe

§ 66

1. W sprawach nie uregulowanych w Warunkach Uczestnictwa mają zastosowanie w szczególności przepisy Ustawy, Kodeksu cywilnego, wskazane Ustawą przepisy 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 (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759, z 2024 r. poz. 1222) oraz inne przepisy dotyczące praw konsumenta.
2. Ewentualne spory, Strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy rzeczowo i miejscowo sąd w Polsce.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Postanowienia § 65 mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
4. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy na stronie internetowej Sejmu pod adresem: www.sejm.gov.pl.
5. OWU obowiązują od dnia 1 stycznia 2026 r.