

Warunki Imprez Turystycznych z dnia 20 01 2024 roku

Bardzo dziękujemy za zaufanie i wybór **Biura Podróży Śladami Neli**. Poniżej prezentujemy **Warunki Imprez Turystycznych** realizowanych przez **Willson Media Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**. Prosimy o dokładne zapoznanie się z niniejszymi warunkami i pozostajemy do Państwa dyspozycji. Jednocześnie zwracamy uwagę, że **niniejsze Warunki Imprez Turystycznych stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej**, a jej zawarcie jest traktowane jako zapoznanie się z niniejszymi warunkami i ich akceptacja przed przystąpieniem do zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej. Niniejsze **Warunki Imprez Turystycznych** zostały Państwu dostarczone mailowo w odpowiedzi na złożone przez Państwa **zapytanie elektroniczne o możliwość udziału w imprezie turystycznej**, a wraz z niniejszymi Warunkami Imprez Turystycznych zostały Państwu dostarczone na adres mailowy **Wskazówki dla Podróżnych** dotyczące wybranej przez Państwa imprezy turystycznej oraz pozostałe stosowne dokumenty wskazane w niniejszym regulaminie.

Organizatorem imprezy w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2139 z późn. zm., dalej jako „Ustawa”) **jest Willson Media Sp. z o.o.** ul. Solec 18 lok. U5, 00-410 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, za numerem KRS: 0001076508, kapitał zakładowy 100 000 pln, NIP: 7011180446, REGON: 527238357, wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego za numerem 2720, posiadająca Gwarancję Ubezpieczeniową w SIGNAL IDUNA numer M 528605 na kwotę 390 906 pln, prowadząca biuro podróży pod nazwą **„Biuro Podróży Śladami Neli”** dalej jako **„Biuro Podróży”**.

1 DEFINICJE

Ilekroć w treści niniejszych Warunkach jest mowa o:

1.1 **Organizatorze** – należy przez to rozumieć Biuro Podróży.

1.2 **Kliencie** – należy przez to rozumieć pełnoletnią osobę fizyczną, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o świadczenie usług turystycznych, na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby lub przedsiębiorcę, który zamierza zawrzeć lub zawiera Umowę o świadczenie usług turystycznych dla wskazanych przez siebie osób fizycznych.

1.3 **Uczestniku** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, wskazaną w Umowie, jako uczestniczącą w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową.

1.4 **Formularzu** – należy przez to rozumieć formularz zgłoszeniowy przygotowany i zamieszczony przez Organizatora na stronie internetowej www.sladamineli.pl lub aplikacji **See More** lub dedykowanej podstronie internetowej, umożliwiający zgłoszenie zainteresowania udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży.

1.5 **Umowie** – należy przez to rozumieć umowę o świadczenie usług turystycznych zawieraną pomiędzy Klientem a Organizatorem stanowiącą ogół wzajemnych praw i obowiązków stron, wynikających z zawarcia Umowy o świadczenie usług turystycznych, której integralną częścią są:

- a) **niniejsze Warunki Imprez Turystycznych,**
- b) **Wskazówki dla Podróżnych,**
- c) **Zasady przetwarzania danych osobowych,**
- d) **wzór umowy, oraz**
- e) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia,**

zawarta elektronicznie między stronami, bądź na piśmie, jeżeli jest zawierana w obecności obu stron, a Klient poprosił o egzemplarz w formie papierowej.

1.5 **Niezgodności** – należy przez to rozumieć niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową.

1.7 **Warunki Imprez Turystycznych** – należy przez to rozumieć niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży, mogące być określane również jako „regulamin”, wysyłane do Klienta w formie elektronicznej po złożeniu zapytania o możliwość udziału w Imprezie turystycznej Organizatora, a przed zawarciem Umowy.

1.8 **Imprezie turystycznej** – rozumie się przez to imprezę turystyczną, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 2 ustawy o imprezach turystycznych.

1.9 **Wskazówki dla Podróżnych** – należy przez to rozumieć program Imprezy organizowanej przez Biuro Podróży zawierający szczegółowe informacje dotyczące danej imprezy turystycznej wysyłany do Klienta w formie elektronicznej po złożeniu zapytania o możliwość udziału w Imprezie turystycznej Organizatora, a przed zawarciem Umowy.

1.10 **Trwałym nośniku** – należy przez to rozumieć sposób udokumentowania dokonania danej czynności, rozumiany jako materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Organizatorowi przechowywanie kierowanej do niego informacji i dostęp do

niej w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci np. za pośrednictwem e-maila lub na piśmie.

1.11 **Ustawa/Ustawa o imprezach turystycznych** – należy przez to rozumieć ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku (Dz.U. 2017 poz. 2361 z późn. zm.).

2 INFORMACJE PRZED ZAWARCIEM UMOWY

2.1 Organizator udziela Klientowi we **Wskazówkach dla Podróżnych** zanim ten zwiąże się jakąkolwiek Umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, następujących informacji dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:

- a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej;
- b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony – o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu;
- c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
- d) liczbę i rodzaj posiłków;
- e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej;
- f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczbie grupy;
- g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej;
- h) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
- j) nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
- k) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;

2.2 Imprezy Turystyczne z uwagi na swój charakter nie są przystosowane dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową, chyba, że co innego wynika w opisie konkretnej imprezy turystycznej we Wskazówkach dla Podróżnych lub Organizator potwierdzi dostosowanie Imprezy do zgłoszonych przez Klienta potrzeb.

2.3 Organizator przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej, poinformuje Klienta w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych w ust. 2.1 pkt a-g oraz ust. 2.2.

2.4 Informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu zgodnie z wymogami art. 40 ust. 1 pkt. 9 Ustawy są podawane przed zawarciem Umowy.

3 UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

3.1 Klient za pośrednictwem strony www.sladamineli.pl i/lub aplikacji **See More** może zapoznać się z prezentacją wyprawy i dokonać **zgłoszenia zainteresowania** udziału w imprezie turystycznej. **Zgłoszenie zainteresowania** dokuje się przez wypełnienie formularza w zakładce dotyczącej danej imprezy. Możliwe jest również wysłanie maila lub kontakt telefoniczny i przekazanie konsultantowi danych niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia, ale w ślad za tym Klient powinien wypełnić również formularz **zgłoszenia zainteresowania**. W przypadku wypełnienia formularza **zgłoszenia zainteresowania** na stronie www lub w aplikacji – konsultant może oddzwonić do Klienta. Na stronie www.sladamineli.pl oraz w aplikacji **See More** nie są podawane oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego, a wszelkie informacje są traktowane jako zaproszenia do składania zapytań przez Klientów. Klient dokonujący zgłoszenia zainteresowania udziału w imprezie turystycznej oraz następnie rezerwacji wstępnej, rezerwacji na 24h oraz zawierający Umowę musi mieć ukończone 18 lat i mieć pełną zdolność do czynności prawnych.

3.2 Po przyjęciu **zgłoszenia zainteresowania** Klienta chęci udziału w imprezie turystycznej konsultant weryfikuje dostępność miejsc na podaną wyprawę oraz potwierdza kalkulację cenową w celu przesłania do Klienta **potwierdzenia przyjęcia wstępnej rezerwacji**.

3.3 Na podany przez Klienta adres e-mail jest wysyłane **potwierdzenie przyjęcia wstępnej rezerwacji**. Zgłoszenie Klienta otrzymuje status: **rezerwacji wstępnej**. Klient otrzymuje również mailowo link rezerwacyjny aktywny przez 24 godziny, który powinien wypełnić, **jeżeli chce potwierdzić rezerwację**. Przed zawarciem Umowy Klient otrzymuje również mailowo niniejsze **Warunki Imprez Turystycznych, Wskazówki dla Podróżnych, Zasady przetwarzania danych osobowych, wzór umowy, oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia**.

3.4 Potwierdzenie rezerwacji przez Klienta następuje przez następującą ścieżkę:

- a) Zapoznanie się i akceptacja dokumentów z wiadomości e-mail: **Warunki Imprez Turystycznych, Wskazówki dla Podróżnych, Zasady przetwarzania danych osobowych, wzór umowy, oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia**. Po akceptacji i kliknięciu w przycisk „**Kliknij tutaj, aby dokończyć rezerwację**” Klient przechodzi do panelu **formularza rezerwacyjnego**.
- b) W **formularzu rezerwacyjnym** Klient uzupełnia dane wszystkich uczestników zgodnie z polami wskazanymi w formularzu. Klient weryfikuje poprawność wprowadzonych danych i przechodzi do **panelu podsumowania**.
- c) W **panelu podsumowania** Klient ma podgląd do swojej rezerwacji wraz z danymi wszystkich zgłoszonych przez siebie Uczestników, podsumowanie cenowe rezerwacji, łączną wartość imprezy turystycznej oraz kwoty zaliczki, jaką należy wpłacić. Płatność następuje w walucie wskazanej w rezerwacji. Klient akceptuje wprowadzone dane przez kliknięcie w przycisk **„Zakładam rezerwację na 24h”**.

3.5 Klient po kliknięciu w przycisk **„Zakładam rezerwację na 24h”** otrzymuje potwierdzenie założenia rezerwacji na 24 godziny. Na adres mailowy są wysyłane do Klienta niezbędne dane do dokonania płatności przelewem na numer rachunku bankowego z określeniem waluty danego rachunku bankowego. Klient otrzymuje również na trwałym nośniku wszelkie dokumenty zawierające istotne dane o dokonanej Rezerwacji na 24h wraz z Umową. **Dokonanie płatności jest równoznaczne z akceptacją przesłanych dokumentów oraz zawarciem Umowy**. Umowa jest wysyłana do Klienta niezwłocznie, na trwałym nośniku (mail z

plikiem PDF) w godzinach pracy biura Organizatora. Biuro Organizatora jest czynne w dni robocze w godzinach 10.00-17.00 (soboty nie są dniami roboczymi). Klient może żądać kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

3.6. Rezerwacja jest założona na 24 godziny od momentu kliknięcia w przycisk „**Zakładam rezerwację na 24h**” w tym czasie Klient powinien dokonać płatności zaliczki lub pełnej ceny. Jeżeli zaliczka nie zostanie wpłacona we wskazanym czasie – **rezerwacja jest automatycznie anulowana przez system.**

3.7 Umowa jest zawarta w momencie zaksięgowania wysokości środków wskazanych w mailowym potwierdzeniu „**Założenia rezerwacji na 24h**” na rachunku bankowym wskazanym przez Organizatora. Przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zaliczki lub pełnej ceny) Klient akceptuje Umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.

3.8 Klient przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych w Umowie.

3.9 Klient, który zawarł Umowę dokonuje tego również w imieniu wszystkich zgłoszonych na Umowie uczestników imprezy turystycznej i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże Uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej wraz z treścią otrzymanej na maila dokumentacji wyjazdowej oraz komunikatów Organizatora. Zgłaszający zawierający Umowę jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych uczestników imprezy turystycznej. Dane uczestników imprezy turystycznej muszą być zgodne z dokumentami tożsamości na podstawie, których podróżują Uczestnicy. Dane Uczestników imprezy turystycznej (imiona, nazwisko, data urodzenia) są przekazywane do podwykonawców i partnerów Organizatora realizujących wybrane elementy imprezy turystycznej – hotele, usługi transportowe, wykonawcy aktywności objętych programem. W przypadku niektórych aktywności konieczne będzie dodatkowe wypełnienie zgód na realizowanie danych aktywności oraz przykładowo okazanie certyfikatów (np. w zakresie posiadania odpowiednich uprawnień nurkowych).

4 DOKONANIE ZAPŁATY

- 4.1 Na cenę płatności Klienta składają się świadczenia opisane we Wskazówkach dla Podróżnych, koszt wpłaty na Turystyczny Fundusz Pomocowy i Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz ubezpieczenie.
- 4.2 Klient poprzez dokonanie wpłaty zaliczki lub pełnej ceny na poczet imprezy turystycznej oraz pełnej kwoty na Turystyczny Fundusz Pomocowy i Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz zakupione ubezpieczenie zawiera Umowę. Zaliczka wynosi nie mniej niż 25% (dwadzieścia pięć procent) ceny imprezy turystycznej, chyba że termin rozpoczęcia imprezy jest krótszy niż 30 dni od daty zgłoszenia zainteresowania przez Klienta, w takim przypadku, aby dokonać rezerwacji Klient musi zapłacić całą kwotę imprezy.
- 4.3 Ewentualną pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Zaliczkę i resztę ceny należy zapłacić na rachunek bankowy wskazany przez Organizatora. Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy wskazany przez Organizatora. W przypadku nie dokonania wpłaty zaliczki we wskazanym terminie, Umowa nie jest zawarta. Wpłata po czasie nie rodzi skutku w postaci zawarcia umowy i jest zwracana Klientowi, chyba, że strony postanowią inaczej, a Organizator potwierdzi takie ustalenia w wiadomości mailowej. Jeżeli cena imprezy turystycznej nie zostanie w pełni zapłacona w ustalonym terminie, Organizator może rozwiązać Umowę z dniem, gdy do jej rozpoczęcia pozostało 30 dni. W takiej sytuacji Klient jest obciążony kosztami rezygnacji uczestnictwa w imprezie na zasadach określonych w ust. 12 niniejszego regulaminu.
- 4.4 Zapłata za zawarte za pośrednictwem Organizatora, dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji, dokonywana jest w całej kwocie wraz z wpłatą zaliczki lub też całej ceny w zależności od terminu dokonania rezerwacji imprezy turystycznej. Koszty innych usług świadczonych przez Organizatora takich jak na przykład dopasowanie posiłków do wskazań dietetycznych danego Klienta, jak również telefoniczne rezerwacje i zapytania, nie są (o ile na stronie internetowej www.sladamineli.pl i/lub aplikacji See More nie ma innej jednoznacznej informacji) zawarte w cenie imprezy turystycznej. Jeżeli zatem takie koszty powstaną, powinny one zostać wpłacone Organizatorowi wraz z zapłatą ceny imprezy turystycznej. Organizator o dodatkowych kosztach poinformuje uprzednio Klienta.
- 4.5 Klient oraz każdy Uczestnik w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej jest zobowiązany posiadać przy sobie dokumenty podróży. Dokumenty podróży są wysyłane do Klienta mailowo przed terminem rozpoczęcia imprezy. Klient oraz Uczestnik zobowiązany jest zapoznać się z dokumentami i je wydrukować. Takowy wydruk zobowiązany jest mieć przy sobie. Klient powinien mieć również przy sobie dokumenty osobiste uprawniające do podróży lub inne dokumenty niezbędne do wyjazdu np. wizy. Organizator nie pośredniczy w uzyskiwaniu wiz, zgód czy dokumentów prywatnych związanych z wyjazdem za granicę.

5 ZABEZPIECZENIE KLIENTA

- 5.1 Organizator posiada Gwarancję Ubezpieczeniową dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów na wypadek niewypłacalności. Zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 1-3 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku, Organizator zawarł umowę z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Certyfikat Gwarancji stanowi załącznik do niniejszego regulaminu.
- 5.2 Organizator zgłasza podróżnych i odprowadza składki w należytym wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego (TFG) celem zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot środków wpłaconych do Organizatora. Odprowadzanie składek do TFG następuje zgodnie z art. 7 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku. W ustawie tej (w Rozdziale 2) Klient znajdzie sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia.
- 5.3 Organizator pragnie poinformować również Klientów, iż odprowadza od każdego Uczestnika z tytułu Umowy o udział w imprezie turystycznej należną składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP). Celem odprowadzania składek jest zabezpieczenie Klientom zwrotu wpłat za imprezy turystyczne, które nie zostały lub nie zostaną zrealizowane z powodu ogłoszenia albo wystąpienia w Polsce lub w miejscu realizacji imprezy turystycznej, nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, o których mowa w art. 4 pkt 15 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku.

6 ŚWIADCZENIA I CENY

- 6.1 Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o świadczenia opisane **we Wskazówkach dla Podróżnych**. Informacje zamieszczone na stronie www.sladaminieli.pl i/lub aplikacji See More, nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych w tych serwisach.
- 6.2 Jeżeli nastąpi zmiana informacji opisanych we Wskazówkach dla Podróżnych, Organizator poinformuje o tym Klienta, stosownie do art. 49 ust. 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych.
- 6.3 Ceny imprez turystycznych oraz świadczeń dodatkowych zamieszczone na stronie internetowej www.sladaminieli.pl i/lub aplikacji See More, we Wskazówkach dla Podróżnych, w formularzach rezerwacyjnych oraz innych dokumentach Organizatora przekazywanych Klientom, **wyrażone są w walucie obcej właściwej dla danej imprezy turystycznej np. EURO**. Klient dokonuje płatności w takiej walucie, jaka jest wskazana do rozliczeń przy danej imprezie. Dopuszcza się następujące formy płatności: przelew elektroniczny, przelew bankowy. W przypadku przelewów zagranicznych konieczne jest wybranie opcji płatności bez dzielenia się kosztami SWIFT z odbiorcą. Inne formy płatności są dopuszczalne w przypadkach wyraźnie wskazanych w umowie.
- 6.4 Klient może zgłaszać Organizatorowi indywidualne pozaumowne życzenia, które nie są ujęte we Wskazówkach dla Podróżnych. Organizator zweryfikuje możliwość spełnienia życzeń Klienta, aczkolwiek tylko mailowe potwierdzenie możliwości realizacji życzenia Klienta jest wiążące i stanowić może podstawę roszczeń Klienta wobec Organizatora.
- 6.5 Na żadnym etapie cena i oferta Organizatora nie zawiera przelotów, które Klient wykupuje we własnym zakresie wraz ewentualnym ubezpieczeniem przelotów (na przykład od kosztów rezygnacji/odwołania lotu). Organizator może wskazać Klientowi lot, którym według jego wiedzy może podróżować pilot wycieczki lub inni uczestnicy wycieczki. Jednak ostateczna decyzja o wyborze lotu należy do Klienta. Klient nie jest zobowiązany wyruszać na wyprawę z Polski, dopuszcza się przylot Klienta na lotnisko docelowe z którego rusza impreza turystyczna również z innych krajów. Klient nie jest zobowiązany również wracać do kraju w dniu zakończenia imprezy turystycznej. Jeżeli Klient chce zostać w danym kraju – może to zrobić.
- 6.6 W niektórych przypadkach impreza turystyczna w miejscu docelowym może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej może być przeznaczony na transport.
- 6.7 Klient może poprosić Organizatora o wycenę imprezy turystycznej dla grupy prywatnej, w skład której będą wchodzić tylko osoby wskazane przez Klienta. Minimalna liczba uczestników grupowej prywatnej imprezy turystycznej jest określana indywidualnie w stosunku do każdej imprezy. W takiej sytuacji możliwe jest również dobranie właściwych atrakcji dla danej prywatnej grupy turystycznej.

7 OPIEKA SZCZEGÓLNA, DZIECI

- 7.1 Dzieci i osoby niepełnoletnie mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych. Organizator nie zapewnia indywidualnej opieki dzieciom i osobom niepełnoletnim.
- 7.2 W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, Klient powinien powiadomić o tym fakcie Organizatora podczas **Zgłoszenia zainteresowania**, podając jednocześnie wiek dziecka.
- 7.3 Imprezy realizowane przez Organizatora, ze względu na swój charakter nie są przystosowane do potrzeb osób z ograniczoną zdolnością ruchową oraz osób w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych.
- 7.4 Organizator nie dopuszcza zabierania zwierząt domowych na imprezę turystyczną. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Klienta nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Organizatora.

8 PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY (OSOBY ZASTĘPCZE)

- 8.1 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 tej Umowy obowiązki. Klient jest wyłącznie uprawniony do zgłaszania takiej zmiany odnośnie uczestników Umowy. Klient zobowiązany jest poinformować Organizatora o zmianie Uczestnika na piśmie lub mailowo **nie później niż 7 dni** przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków może wiązać się z poniesieniem przez Organizatora dodatkowych kosztów. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w niniejszym ustępie będzie wiązać się dla Organizatora turystyki z dodatkowymi kosztami (np. zmiana sposobu zakwaterowania), może on żądać ich zapłaty wykazując je podróznemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora turystyki na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.
- 8.2 **Zmiana Uczestnika w terminie do 40 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest bezpłatna**. Za zmiany dokonywane po upływie czterdziestego dnia do daty wyjazdu, Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 300 PLN za osobę. **W przypadku zmian krótkoterminowych (mniej niż 24h do rozpoczęcia imprezy) pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 600 PLN od osoby**. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika imprezy turystycznej, Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Pod pojęciem **zmiany Uczestnika** o której mowa w punkcie w niniejszym ustępie uważa się każdą daną osobową, która służy identyfikacji osoby fizycznej zgodnie z art 6 Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dn. 29.08.1997 roku.

9 PRZEDMIOTY WARTOŚCIOWE

- 9.1 Klient powinien nadzorować i właściwie zabezpieczyć dokumenty, pieniądze, przedmioty wartościowe, urządzenia elektroniczne oraz lekarstwa. Organizator nie ponosi odpowiedzialność za ich utratę, zagubienie lub kradzież.
- 9.2 Prosimy zwrócić uwagę, iż w niektórych krajach, bądź obszarach nie jest dozwolone używanie dronów, bądź ich używanie jest możliwe za zezwoleniem. Klient powinien we własnym zakresie sprawdzić obowiązujące na danym terenie przepisy i ograniczenia, jeżeli chce wykorzystywać taki sprzęt.

10 ZMIANA CENY

- 10.1 Stosownie do art. 45 ust. 1 Ustawy, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) umownej ceny przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej, a po zawarciu Umowy o udział w Imprezie turystycznej.
Podwyższenie cen 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.
- 10.2 Cena ustalona w Umowie o udział w imprezie turystycznej **nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej**. W przypadku zaistnienia okoliczności podwyższenia ceny - Organizator powiadomi Klienta na trwałym nośniku (listownie lub mailowo), w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadni podwyżkę i wskaże sposób jej obliczenia.
- 10.3 Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 10.1 pkt 1)-3), które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Klientowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Klienta Organizator przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi.

11 ZMIANA GŁÓWNYCH WŁAŚCIWOŚCI USŁUG

- 11.1 **JEDNOSTRONNA** - Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy o udział w imprezie turystycznej **w przypadku, gdy zmiana jest nieznaczna**. W takim przypadku Organizator poinformuje Klienta o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku (listownie lub mailowo).
- 11.2 **WYMAGAJĄCA ZGODY KLIENTA** - Jeżeli Organizator 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 zgłoszonych Organizatorowi przez Klienta 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 powiadomi o tym Klienta na trwałym nośniku (listownie lub mailowo). W takim przypadku Organizator może jednocześnie zaoferować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W powiadomieniu tym Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny poinformuje Klienta o:
a) zmianach warunków Umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
b) terminie 7 (siedmiu) dni kalendarzowych od nadania maila/otrzymania pisma przez Klienta, w przeciągu których Klient powinien poinformować Organizatora (mailowo lub na piśmie) o swojej decyzji, czy:
b.1) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy o udział w imprezie turystycznej, albo
b.2) odstępuje od Umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
b.3) odstępuje od Umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
c) odstąpieniu przez Klienta 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 Klienta w terminie wskazanych 7 (siedmiu) dni kalendarzowych).
d) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków Umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku, gdy zmiana umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Klient jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
- 11.3 W przypadku rozwiązania umowy z powodu odstąpienia Klienta od umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat stosownie do ust. 11.2 pkt 3 ppkt b2) oraz c), Organizator nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca zapłaconą cenę imprezy. Klient w takim przypadku jest zwolniony z wniesienia opłaty za odstąpienie.

12 ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZE STRONY UCZESTNIKA, ZMIANA UMOWY

- 12.1 Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.
- 12.2 Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej lub mailowej **za uprzednim powiadomieniem telefonicznym Organizatora**. W przypadku formy pisemnej, Klient powinien wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres Organizatora, w przypadku wyboru formy elektronicznej – oświadczenie o odstąpieniu powinno być wysłane mailowo na adres **podroze@sladamineli.pl**. Datą złożenia odstąpienia od umowy jest dzień doręczenia pisma o odstąpieniu do Organizatora, bądź data odbioru wiadomości mailowej przez Organizatora. Na określenie daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu nie ma wpływu data telefonicznego powiadomienia Organizatora.
- 12.3 Jeżeli Klient odstąpi od umowy lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Organizatora, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz opłaty za odstąpienie zgodnie z poniższymi zasadami:
a) standardowe koszty odstąpienia od umowy wynoszą, przy wpłynięciu dokumentu odstąpienia do Organizatora w terminie
- **do 21 dni przed dniem rozpoczęcia** imprezy 25 % ustalonej ceny,
- **do 20 dnia przed dniem rozpoczęcia** imprezy 40 % ustalonej ceny,
- **do 17 dnia przed dniem rozpoczęcia** imprezy 60 % ustalonej ceny,

- do 10 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy 80 % ustalonej ceny,
 - do 3 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy lub w przypadku jej nierozpoczęcia 90 % ustalonej ceny,
- b) jeżeli oferta jest określana jako oferta LAST MINUTE koszty odstąpienia od umowy wynoszą:
- do 21 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy 45 % ustalonej ceny,
 - do 20 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy 55 % ustalonej ceny,
 - do 17 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy 75 % ustalonej ceny,
 - do 10 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy 85 % ustalonej ceny,
 - do 3 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy lub w przypadku jej nierozpoczęcia 95 % ustalonej ceny.

12.4 Klient ponosi koszty odstąpienia od Umowy również w przypadku, gdy nie stawił się w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy nie jest możliwe z uwagi na brak dokumentów (na przykład paszportu, nieważnego paszportu, paszportu o zbyt krótkim terminie ważności wymaganym dla danych destynacji, niezbędnej wizy, dokumentów zezwalających na podróż dziecka będącego pod opieką osoby dorosłej, zgodnie z właściwymi przepisami). W takiej sytuacji koszty odstąpienia wynoszą 95 % kosztów imprezy turystycznej.

12.5 Klient może odstąpić od Umowy 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 do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia z tym zakresie. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 6 Ustawy stosuje się odpowiednio – podróżny może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora turystyki. Wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Klienta Organizator turystyki uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

12.6 Do Umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej na odległość, zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, nie stosuje się uprawnień konsumentów odnośnie możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni bez podawania przyczyn.

12.7 Wszelkie opłaty związane z odstąpieniem od Umowy i zmianą Umowy jak również opłaty za indywidualny przebieg imprezy turystycznej są natychmiast wymagalne.

12.8 Klient może w trakcie trwania imprezy turystycznej zrezygnować z jej kontynuowania. W takim przypadku powiadamia o tym fakcie Organizatora lub przedstawiciela Organizatora na danej imprezie turystycznej. Klientowi nie przysługuje roszczenie o zwrot płatności za część imprezy turystycznej w której nie wzięł udziału. Ewentualnie koszty dalszej podróży, zakwaterowania i wszelkie pozostałe koszty, które mogą w związku z tym powstać pokrywa we własnym zakresie.

13 ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

13.1 Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

- a) 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 organizator turystyki powiadomił podróżnego o rozwiązaniu Umowy w terminie w niej określonym, lecz nie później niż na:
 - a.1) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - a.2) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
 - a.3) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
- b) gdy Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

13.2 W przypadkach określonych w ust. 13.1. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy o udział w imprezie turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia z wyłączeniem ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, których zwrot następuje zgodnie z zasadami OWU ubezpieczyciela.

14 PRZEDSTAWICIEL ORGANIZATORA IMPREZY TURYSTYCZNEJ NA MIEJSCU PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

14.1 W czasie imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora Klient oraz Uczestnik może się kontaktować z przedstawicielem Organizatora na adres mailowy: podroze@sladamineli.pl oraz numer telefonu +48 798 555 191. Informacje dotyczące wymaganiach językowych w poszczególnych miejscach pobytu znajdują się w dokumencie **Wskazówki dla Podróżnych** przy danej imprezie. Informacje dotyczące opieki przedstawiciela w poszczególnych miejscach pobytu znajdują się w dokumencie podróży wysłanym do Klienta przed rozpoczęciem imprezy.

14.2 W przypadku stwierdzenia przez Klienta niezgodności świadczonych usługi turystycznej z ofertą, Klient powinien zgłosić ten fakt przedstawicielowi Organizatora i poprosić o sporządzenie notatki.

15 PRZEDŁUŻENIE POBYTU W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

15.1 Cieszymy się, że nasze programy imprez turystycznych podobają się Klientom. Klienci, którzy chcieliby przedłużyć pobyt – poszukują indywidualnych rozwiązań dalszej wycieczki proszeni są o zgłoszenie tego zamiaru przedstawicielowi Organizatora, który może zweryfikować u Organizatora ewentualne propozycje dla Klientów możliwości przedłużenia imprezy turystycznej. Jednakże nie gwarantujemy możliwości przedłużenia imprezy turystycznej. W przypadku przedłużenia imprezy turystycznej Klient we własnym zakresie dokonuje zmian w zakupionych przez siebie indywidualnie biletach lotniczych. Klient we własnym zakresie musi zweryfikować również ważność swojego dokumentu podróży (paszport/dowód osobisty), rozszerzonego ubezpieczenia oraz ewentualnej wizy. Prosimy pamiętać, że ubezpieczenie obowiązuje w datach pierwotnej umowy zawartej z Organizatorem.

16 ZAKWATEROWANIE – ZASADY

- 16.1 Mieszkania, apartamenty, domy wakacyjne, pokoje hotelowe i pensjonatowe mogą być zajmowane jedynie przez potwierdzoną w Umowie liczbę osób dorosłych i dzieci. Każdy Uczestnik zobowiązany jest do zachowania czystości i porządku w miejscu zakwaterowania oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do wspólnego użytkowania.
- 16.2 Na imprezy turystyczne nie ma możliwości zabierania zwierząt domowych. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Uczestnika nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.
- 16.3 Uczestnicy są zobowiązani przestrzegać ustalonych terminów wyjazdu z miejsca pobytu oraz terminów zbiórek, przestrzegając czasu wyznaczonego na zwiedzanie i aktywności. W przypadku niestawienia się Uczestnika z wyznaczonym miejscu zbiórki, Klient/Uczestnik ponosi koszty ewentualnych dodatkowych opłat logistycznych związanych z kontynuowaniem imprezy turystycznej. Prosimy pamiętać, iż brak punktualnego stawiennictwa może skutkować koniecznością poniesienia przez Podróżnego dodatkowych kosztów celem dołączenia do Grupy. Dodatkowe koszty, które mogą powstać i obciążają Klienta/Uczestnika mogą być związane z obsługą logistyczną sytuacji powstałych w wyniku zaniechania lub niedbalstwa Klienta/Uczestnika.
- 16.4 Uczestnicy zobowiązani są również przestrzegać regulaminów i zasad obowiązujących w danych obiektach, zakwaterowaniach, stosować się do poleceń przewodników, pilotów oraz obsługi.

17 UBEZPIECZENIA PODCZAS TRWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

- 17.1 Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: SIGNAL IDUNA) umowy generalnej ubezpieczenia nr 526273 z dnia 21.02.2024 roku zawiera na rzecz swoich Klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej oraz w ust. 17 niniejszego regulaminu.
- 17.2 Wszyscy Uczestnicy imprezy turystycznej odbywającej się **za granicą Polski na terenie Europy** objęci są ubezpieczeniem **EUROPA Super** od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, odpowiedzialności cywilnej. Ubezpieczony jest również bagaż.
- 17.3 Sumy ubezpieczeń w ramach wariantu **EUROPA Super - Bezpieczne Podróże**, w ramach umowy zawartej między SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą w Warszawie a Organizatorem – umowa z dnia 21.02.2024 roku numer **526273** (OWU Bezpieczne Podróże zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021), wynoszą równowartość odpowiednio:
- koszty leczenia, do: **100 000 EUR**
 - następstwa nieszczęśliwych wypadków, do: **30 000 PLN**
 - ubezpieczenie bagażu, do: **2 000 PLN**
 - OC, do: **30 000 EUR**
- 17.4 Wszyscy Uczestnicy imprezy turystycznej odbywającej się **za granicą Polski poza Europą** objęci są ubezpieczeniem **ŚWIAT Super – Bezpieczne Podróże** od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, odpowiedzialności cywilnej. Ubezpieczony jest również bagaż.
- 17.5 Sumy ubezpieczeń w ramach wariantu **ŚWIAT Super - Bezpieczne Podróże**, w ramach umowy zawartej między SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą w Warszawie a Organizatorem – umowa z dnia 21.02.2024 roku numer **526273** (OWU Bezpieczne Podróże zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021), wynoszą równowartość odpowiednio:
- koszty leczenia, do: **300 000 EUR**
 - następstwa nieszczęśliwych wypadków, do: **60 000 PLN**
 - ubezpieczenie bagażu, do: **5 000 PLN**
 - OC, do: **60 000 EUR**
- 17.6 Organizator rekomenduje wszystkim Klientom i Uczestnikom **zawarcie dodatkowego ubezpieczenia o szerszym zakresie**. Istnieje możliwość rozszerzenia zakresu ubezpieczenia **od kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej**. W celu uzyskania informacji w tym zakresie należy skontaktować się z Organizatorem wysyłając maila na adres: **podroze@sladamineli.pl**. Szczegółowy opis opcji ubezpieczenia zawarty jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Klient może skorzystać również z linku SIGNAL IDUNA znajdującego się na stronie www.sladamineli.pl celem zawarcia dodatkowego ubezpieczenia.
- 17.7 Organizator przekazuje Klientowi przed zawarciem umowy Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) przed zawarciem Umowy. Klient jest zobowiązany zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz ze swoimi prawami i obowiązkami, które z nich wynikają.
- 17.8 Niniejszym Organizator informuje o numerze telefonu Centrali Alarmowej, z którą należy się skontaktować w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku podlegającego ochronie ubezpieczeniowej:

Centrala Alarmowa

Telefon czynny całą dobę: (48) 22 864 55 26, e-mail: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl

- 17.9 Organizator może na żądanie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą w Warszawie udostępnić wskazane Umowy uczestnictwa Klientów/Uczestników w celu realizacji prawa Ubezpieczonego do świadczenia, w związku z udzielaną przez SIGNAL IDUNA ochroną ubezpieczeniową.
- 17.10 Klient przyjmuje do wiadomości, że numer umowy jest jednocześnie numerem polisy ubezpieczeniowej. Klient nie otrzymuje osobnej polisy ubezpieczeniowej.
- 17.11 Reklamacje do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. można zgłaszać w następujących miejscach i formie:

- a) pisemnie na adres: SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa,
 - b) faksem na numer: 22 50 56 101,
 - c) pocztą elektroniczną: reklamacje@signal-iduna.pl,
 - d) telefonicznie pod numerem 22 50 56 506,
 - e) osobiście w siedzibie SIGNAL IDUNA (adres jak wyżej) lub Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń (których dane kontaktowe podane są na stronie internetowej i na bieżąco aktualizowane).
- 1) Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe klienta umożliwiające identyfikację i kontakt w celu udzielenia odpowiedzi (imię i nazwisko, adres, NIP i nazwę firmy, numer umowy ubezpieczenia, której reklamacja dotyczy lub numer sprawy dotyczącej roszczenia nadany wcześniej przez SIGNAL IDUNA).
 - 2) SIGNAL IDUNA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takiej sytuacji SIGNAL IDUNA poinformuje klienta o przyczynach opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku niedotrzymania powyższych terminów rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
 - 3) Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie papierowej, a na wniosek klienta – może być również dostarczona pocztą elektroniczną.
 - 4) Klient może też składać skargi i zażalenia na działalność SIGNAL IDUNA do Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
 - 5) Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (<https://rf.gov.pl/>).
 - 6) Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby klienta.
 - 7) SIGNAL IDUNA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

18 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I POMOC

- 18.1 Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. W przypadku gdy którakolwiek z usług turystycznych objęta imprezą turystyczną nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź istotne elementy Umowy nie są wykonywane, stosuje się art. 48 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Organizator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Umową zgodnie z art. 50 ustawy o imprezach turystycznych.
- 18.2 Organizator udzieli Uczestnikowi niezwłocznie odpowiedniej pomocy, jeżeli Uczestnik znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc ta może polegać w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumienia się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. W przypadku gdy trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika imprezy turystycznej, Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia tej pomocy w wysokości nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
- 18.3 Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w przypadku, gdy winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ponosi Klient, Uczestnik lub osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli nie można było tego przewidzieć, ani uniknąć, albo zostało spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.
- 18.4 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Klienta w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których Organizator nie jest organizatorem.
- 18.5 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za terminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych wiz przez odpowiednie placówki dyplomatyczne.
- 18.6 Odpowiedzialność Organizatora za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy.
- 18.7 W przypadku podróży statkami i promami obowiązują postanowienia danego armatora.
- 18.8 Organizator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych wynikających z Umowy do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta/Uczestnika. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub z wyniku niedbalstwa.
- 18.9 Klient w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej i przez cały okres jej trwania zobowiązany jest posiadać dokumenty podróży. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak ich posiadania przez Klienta, chyba że niemożność ich wydrukowania była spowodowana okolicznościami za które Organizator ponosi odpowiedzialność.
- 18.10 Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy tj. dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia przedawniają się z upływem 3 lat.

19 WSPÓŁDZIAŁANIE KLIENTA I UCZESTNIKA z ORGANIZATOREM

- 19.1 Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient lub Uczestnik stwierdzi niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług turystycznych objętych Umową, jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora na danej imprezie turystycznej.
- 19.2 Organizator oczekuje, iż Klient/Uczestnik będą współdziałać z Organizatorem, aby impreza turystyczna miała przebieg zgodny z

Umową. Klient powinien w szczególności właściwie ocenić swój stan zdrowia, szanować przestrzeń innych Uczestników imprezy, stosować się do poleceń przedstawiciela Organizatora oraz podwykonawców, sprawować właściwą pieczę nad osobami małoletnimi, które posiada pod swoją opieką. Przez współdziałanie rozumie się również: posiadanie ważnych dokumentów tożsamości niezbędnych do podróży przez cały czas trwania imprezy turystycznej, jak i posiadanie ewentualnie ważnej wizy oraz spełnianie innych dodatkowych wymogów upoważniających do pobytu w danym państwie na terytorium którego odbywać się będzie impreza turystyczna, jak i posiadanie dokumentów podróży przesłanych przez Organizatora. Klient/Uczestnik odpowiada również za spełnienie innych wymogów w szczególności zdrowotnych umożliwiających mu udział w imprezie turystycznej bez uszczerbku dla swojego zdrowia oraz zdrowia innych jej uczestników. Nie powinien również swoim zachowaniem przeszkadzać w korzystaniu z imprezy innym Uczestnikom.

20 REKLAMACJE

- 20.1 Reklamacje dotyczące realizacji imprezy turystycznej wnoszonych po zakończeniu imprezy turystycznej można składać w formie pisemnej do Organizatora na adres Willson Media Sp. z o.o. ul. Solec 18 lok. U5, 00-410 Warszawa. Termin na wniesienie reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej. Klient w reklamacji wskazuje uchybienia w sposobie wykonywania Umowy i określa swoje żądania. Organizator rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni, od dnia otrzymania pisma reklamacyjnego Klienta.
- 20.2 Organizator nie bierze udziału w formułach alternatywnego rozwiązywania sporów, więc Klient nie może skorzystać z platformy ODR udostępnionej przez Komisję Europejską pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/>.
- 20.3 Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Uprawnionymi podmiotami do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- 20.4 Wykonując obowiązki informacyjne wynikające z ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku (Dz.U. 2017 poz. 2361 z późn. zm.) uprzejmie informujemy, że Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

21 KWESTIE PASZPORTOWE, WIZOWE, CELNE I INNE WAŻNE INFORMACJE PRZED PODRÓŻĄ

- 21.1 Przed wykupieniem imprezy turystycznej i zawarciem Umowy Klient oraz Uczestnicy powinni zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz ewentualnymi wymogami dotyczącymi szczepień lub obowiązku posiadania certyfikatów COVIDowych, innymi wymogami zdrowotnymi obowiązującymi w kraju docelowym. Wskazówki są zawarte również we **Wskazówkach dla Podróżnych** wysyłanych do Klienta przed zawarciem Umowy.
- 21.2 Klient/Uczestnik jest odpowiedzialny za przestrzeganie obowiązujących przepisów, których przestrzeganie przez niego jest niezbędne do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe informacje ze strony Organizatora, obciążony jest Klient. Organizator zwraca uwagę, iż wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, jak np. paszport, dowód osobisty jest często długotrwały. Prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę.
- 21.3 Organizator informuje, iż w ramach Unii Europejskiej jest możliwość podróżowania na podstawie ważnego dowodu osobistego. Dzieci podczas podróży za granicę muszą posiadać własny ważny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). W przypadku podróży z osobą małoletnią nie będąc jej prawnym opiekunem np. babcia, dziadek, ciocia – konieczne jest dodatkowo posiadanie właściwych zgód od prawnych opiekunów dziecka. Sugerujemy zachowanie dużej staranności w zakresie uzyskiwania zgód opiekunów prawnych na wyjazd dziecka za granicę. Jeżeli dziecko podróżuje z jednym rodzicem/jednym opiekunem prawnym – konieczne jest sprawdzenie, czy w danej sytuacji wymagana jest zgoda drugiego z rodziców/opiekunów prawnych na wyjazd dziecka za granicę.
- 21.4 Przy podróży do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca, w tym dziecko musi posiadać ważny paszport. W szczególnych sytuacjach paszport musi posiadać określoną datę ważności, co przy każdej destynacji należy zweryfikować. W przypadku osób małoletnich podróżujących bez obojga rodziców może być konieczność posiadania dodatkowych zgód lub dokumentów poza wskazanymi w ust. 21.3 powyżej.
- 21.5 Sugerujemy zapoznanie się również z informacjami i ostrzeżeniami dla podróżnych na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>, na stronach polskich placówek dyplomatycznych na świecie: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/polskie-przedstawicielstwa-na-swiecie>, zarejestrować się w systemie dla podróżnych: <https://odyseusz.msz.gov.pl/Home/RegisterTravel>, informacje o sugerowanych lub obowiązkowych szczepieniach dla podróżnych można znaleźć na stronie jednostki SANEPID <https://www.gov.pl/web/psse-skierniewice/szczepienia-dla-podrozujacych>.

22 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 22.1 Postanowienia umów zawartych z Klientami oraz oświadczenia zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie są nieważne. Niniejszy regulamin nie narusza postanowień Ustawy. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy.
- 22.2 Cała treść Ustawy jest dostępna pod adresem: www.sejm.gov.pl
*Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki
i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego za numerem: 2720.*

Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych obowiązują dla imprez turystycznych wykupionych od dnia 20.01.2025 roku.

ZAŁĄCZNIK - CERTYFIKAT GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ - Organizator posiada Gwarancję Ubezpieczeniową dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Klientów na wypadek niewypłacalności. Zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 1-3 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku, Organizator zawarł umowę z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Certyfikat Gwarancji poniżej:

SIGNAL IDUNA 

CERTYFIKAT

SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
potwierdza niniejszym udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej
o numerze M 528605
ważnej od 15.01.2025 r. do 14.01.2026 r.
dotyczącej pokrycia kosztów powrotu Klientów do kraju,
a także zwrotu wpłat wniesionych przez Klientów
za imprezę turystyczną/powiązane usługi turystyczne
dla

WILLSON MEDIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

spełniającego wymogi
Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych
(tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 2361)

Przedmiotem gwarancji jest:

- zapłata 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 obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu;
- zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana,
- zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w jego imieniu.

Suma gwarancyjna wynosi

390 906,00 zł

co stanowi równoważność kwoty 90 000,00 EURO (słownie: dziewięćdziesiąt tysięcy 00/100 euro) przeliczoną przy zastosowaniu kursu średniego euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski po raz pierwszy w roku wystawienia gwarancji to jest w dniu 02.01.2024 roku (1 EUR = 4,3434 zł).

Zobowiązania Gwaranta obejmują poniższe rodzaje działalności wykonywane przez Zleceniodawcę:

1. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw pozaeuropejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego;
2. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw pozaeuropejskich, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa;
3. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw europejskich wymienionych w załączniku do rozporządzenia z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego z wyłączeniem organizowania imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obszarze obwodu kaliningradzkiego, oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli jest realizowana usługa transportowa;
4. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw europejskich wymienionych w załączniku do rozporządzenia, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa, z wyłączeniem organizowania imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obszarze obwodu kaliningradzkiego, oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa;
5. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obszarze obwodu kaliningradzkiego, oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli jest realizowana usługa transportowa;
6. organizowanie imprez turystycznych na terytorium państw mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej - w obszarze obwodu kaliningradzkiego oraz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli nie jest realizowana usługa transportowa;

Beneficjent Gwarancji:
Marszałek Województwa Mazowieckiego

Każdy Podróżny, który zawarł umowę z WILLSON MEDIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ w okresie obowiązywania Gwarancji.

W imieniu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. **SIGNAL IDUNA Polska**
Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Świdrigrodzka 9, 01-204 Warszawa
tel. (22) 50-56-100, fax (22) 50-56-101
NIP 505-27-58-112, Regon 152506502 (14)

Starszy Kierownik ds. Kluczowych Klientów
Violetta Lisowska - Starszy Kierownik ds. Kluczowych Klientów
Violetta Lisowska

Niniejszy Certyfikat nie stanowi podstawy dla Marszałka Województwa do wystąpienia z roszczeniem. Podstawą do żądania zapłaty z Gwarancji jest wyłącznie oryginał Gwarancji lub jej odpis poświadczony przez podmioty, które ją podpisały. Certyfikat wydaje się na wniosek Wnioskodawcy i jego używanie możliwe jest jedynie w przypadku doręczenia Marszałkowi Województwa oryginału gwarancji.