

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

## I. ZASADY OGÓLNE

1. Ilekroć w treści „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych” mowa jest o:
  - a. **Organizatorze** lub **Biurze** lub **OSKAR** - należy przez to rozumieć podmiot wskazany w Umowie-Zgłoszeniu jako organizator Imprezy;
  - b. **Kliencie** lub **Uczestniku** - należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez OSKAR na swoją rzecz lub narzeczeńskiej osoby (przy czym zawarcie Umowy nie stanowi przedmiotu działalności gospodarczej zarówno podmiotu zawierającego umowę jak i osoby narzeczonej, której Umowa została zawarta), osobę, która jest uprawniona na mocy Umowy do korzystania z usług turystycznych objętych, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową;
  - c. **Umowie** - należy przez to rozumieć Zgłoszenie - umowę o udziale w imprezie turystycznej zorganizowanej przez OSKAR;
  - d. **Imprezie** - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez OSKAR;
  - e. **Pracownikach Organizatora** - należy przez to rozumieć pilotów oraz rezydentów Organizatora;
  - f. **Warunkach** lub **OWU** - należy przez to rozumieć niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych;
  - g. **Ustawie** - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2022.511 t.j. z dnia 2022.03.03 z późn. zm.);
  - h. **Katalogu** - należy przez to rozumieć folder zawierający wszelkie szczegółowe dane dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowe, ramowe programy imprez, Ogólne warunki uczestnictwa, Informacje dodatkowe, cennik lub skróconą broszurę zawierającą wszelkie elementy określone powyżej;
  - i. **Stronie internetowej** - należy przez to rozumieć oficjalną stronę Organizatora znajdującą się pod adresem [www.oskar.com.pl](http://www.oskar.com.pl), na której to zamieszczane są przez Organizatora oficjalne informacje dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowej, ramowych programów imprez, Ogólnych warunków uczestnictwa, Informacji dodatkowej, cennika;
  - j. **Siła wyższa** - każde zjawisko zewnętrzne, nieuchronne, które go niemożna było przewidzieć ani musi się przeciwstawić, wszelkiego rodzaju zjawiska o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimołożeniu wszelkich rozsądnych starań i wysiłków poza kontrolą Stron Umowy. Za siłę wyższą w szczególności uważa się: zamieszki, strajki, rozruchy społeczne, aresztowania, zagrożenia wojną, blokady, embargo, akty jednostek wojskowych, oraz gwałtowne zmiany warunków atmosferycznych;
  - k. **Infolinia** - płatna całodobowa linia telefoniczna dostępna pod numerem 708-877-787 udostępniona przez Organizatora Klientom celem zgłaszania zdarzeń i sytuacji mogących mieć wpływ (lub mających wpływ) na przebieg imprezy turystycznej np. choroba Uczestnika, wypadek, zagubienie dokumentów, lokalizacja placówek medycznych itp. Infolinia jest dostępna tylko na terytorium Polski, opłaty za skorzystanie z telefonu alarmowego wynoszą 6.25 PLN netto / 7.69 PLN brutto za minutę. Organizator udostępnia Klientom także możliwość bezpłatnego kontaktu pod numerem telefonu 61-850-45-72 w godzinach 9:00-18:00 oraz całodobowo pod adresem e-mail bok@oskar.com.pl
  - l. **trwałym nośniku** - należy przez to rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
2. Niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach, zwane dalej Warunkami lub OWU, określają zasady udziału Klientów w Imprezie i stanowią integralną część Umowy-Zgłoszenia.
3. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez OSKAR i zamieszczonych w katalogu, innych materiałach pisemnych Organizatora oraz na jego stronie internetowej, w tym odpowiednio wycieczek lokalnych (fakultatywnych), jeżeli wprost z treści zawartej Umowy wynika, że OSKAR jest ich Organizatorem. Mapki zawarte w katalogu są opracowaniem własnym mają jedynie charakter poglądowy.
4. Informacje zamieszczone na stronie internetowej Organizatora oraz inne informacje przekazane Podróżnemu przed złożeniem przez niego oferty zawarcia umowy stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, chyba że co innego wynika wyraźnie z ich treści.

## II. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy - Zgłoszenia Organizator udziela Klientowi informacji, o których mowa w art. 40 Ustawy, a także standardowych informacji w formie standardowego formularza informacyjnego.
2. Katalogi i inne informacje pisemne Biura, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Przed zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z treścią informacji, o których

stanowi art. 40 Ustawy (ust. 1 powyżej) oraz ofertą danej Imprezy i ramowym programem Imprezy, Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz cennikiem, które to stanowią integralną część Umowy.

3. Zawarcie Umowy następuje każdorazowo:
  - po zapoznaniu się Uczestników z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej,
  - po zgłoszeniu pełnych danych Uczestników, tj. imię, nazwisko, data urodzenia i telefon kontaktowy (telefon komórkowy przynajmniej do jednego pełnoletniego Uczestnika objętego danym zgłoszeniem),
  - z chwilą podpisania Umowy przez przedstawiciela lub agenta Organizatora i osobę zgłaszającą udział w Imprezie turystycznej lub odpowiednio z chwilą złożenia przez Klienta oświadczenia o zawarciu Umowy w formie dokumentowej, zaś w przypadku wycieczek opisanych jako „OFERTA NA ZAPYTANIE” – z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Biuro.
  - ale pod warunkiem terminowej zapłaty pełnej kwoty zaliczki za wszystkie osoby objęte Umową: na rachunek bankowy Biura wskazany w Umowie lub w gotówce/ kartą płatniczą w siedzibie Organizatora lub Agenta. Zapłata zaliczki oznacza równocześnie potwierdzenie Umowy, o którym mowa w ust. 6- 8 poniżej.
4. Część ofert lotniczych jest pakietowana dynamicznie. W przypadku takich ofert (przeloty liniami rejsowymi) cena aktualizuje się po założeniu rezerwacji. Rozkład lotów podany jest na stronach przewoźnika. Aby cena mogła zostać ostatecznie potwierdzona, muszą być wprowadzone poprawnie dane uczestników: płeć "Pan/Pani", imię, nazwisko, data urodzenia (takie same jak w paszportach). Po założeniu rezerwacji wstępnej nie ma możliwości edycji danych. W przypadku braku możliwości rezerwacji biletów lotniczych w przyjętych taryfach, cena ostateczna imprezy może ulec zmianie. Ewentualna dopłata podlega akceptacji klienta. W przypadku przelotów rejsowych wszelkie zmiany zgłoszone po potwierdzeniu rezerwacji i wystawieniu biletów są rozpatrywane indywidualnie. Odpowiedzialność za konsekwencje zmian i wszelkie koszty z tym związane ponosi klient.
5. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Zgoda powyższa winna zostać sporządzona w formie pisemnej z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie sporządzonej w dwóch językach - polskim i angielskim, o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak odpowiednich dokumentów osoby małoletniej.
6. Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy oraz zapłatę pełnej kwoty ceny Imprezy turystycznej za wszystkich uczestników wskazanych w Umowie oraz jest zobowiązany do poinformowania uczestników Imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących Imprezy turystycznej.
7. Potwierdzając Umowę - Zgłoszenie Klient potwierdza zapoznanie się przed jej zawarciem z treścią informacji, o których mowa w ust.2 zdanie 2 oraz deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem Umowy.
8. Potwierdzając Umowę-Zgłoszenie Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji Imprezy. Jednocześnie potwierdzając Umowę Uczestnik oświadcza, że osoby, których dane udostępnił wyrazili na to zgodę i jest tym samym upoważniony do ich udostępnienia. Użytkownik oświadcza też, że osoby te mają świadomość sposobu wykorzystywania przez Biuro ich danych osobowych. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych stanowi załącznik do umowy o udział w imprezie turystycznej.
9. Potwierdzenie Umowy - Zgłoszenia oznaczają, że Uczestnik (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników z Umowyzgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia Umowy oraz załączników do niej, stanowiących jej integralną część.
10. Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne, zgłoszone i opłacone przez Klienta i wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.
11. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępni Klientowi na trwałym nośniku kopię Umowę lub potwierdzenie jej zawarcia.

### III. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z Umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem Umowie, kasa Biura lub kasa Agenta.
2. **Zaliczka w wysokości do 50% ceny Imprezy podanej w Umowie** - Zgłoszeniu winna być wpłacona na rzecz Organizatora:
  - w przypadku Umowy zawieranej w lokalu - równocześnie z zawarciem Umowy (gotówką bądź kartą płatniczą w siedzibie Organizatora lub Agenta) lub w ciągu 24h od momentu zawarcia Umowy w przypadku realizacji płatności przelewem bankowym, na rachunek Organizatora wskazany w Umowie.
  - w przypadku Umowy zawieranej na odległość - równocześnie z zawarciem Umowy (bezpośrednio za pośrednictwem strony internetowej Organizatora poprzez płatność w systemie PayU, BLIK lub kartą płatniczą) lub w ciągu 24h od momentu zawarcia Umowy w przypadku realizacji płatności przelewem bankowym na rachunek Organizatora wskazany w Umowie. Przy obliczaniu powyższego 24-godzinnego terminu nie uwzględnia się dni ustawowo uznanych za wolne od pracy oraz sobót.

3. Za termin uiszczenia zaliczki oraz Ceny Imprezy uważa się dzień zapłaty gotówką, dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Organizatora lub pozytywne sfinalizowanie transakcji przez system płatności internetowych.
4. Określona w Umowie Cena Imprezy, z potrąceniem wcześniej uiszczonej zaliczki, winna zostać wpłacona przez Uczestnika na rzecz Organizatora, w terminie do 30 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy (**dla transportu samolotem do 45 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy**) – chyba, że warunki promocji stanowią inaczej. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, w przypadku braku zapłaty reszty ceny na rzecz Biura w powyższym terminie. W takim przypadku Organizator zwraca wpłaconą zaliczkę, przy odpowiednim zastosowaniu zapisów znajdujących się w punkcie VII.2. W celu realizacji Imprezy, szczególnie w przypadku Imprez LAST MINUTE, Organizator może zażądać od Klienta niezwłocznego przedstawienia potwierdzenia zapłaty ceny Imprezy.
5. Jeżeli zawarcie Umowy następuje później niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty jednorazowo całej ceny w dniu potwierdzania Umowy.
6. W przypadku Imprez FIRST MINUTE i LAST MINUTE obowiązują oddzielne warunki płatności dołączone do Umowy oraz warunki szczególnie opisane w ofercie stanowiącej integralną część Umowy

#### **IV. CENY OFERTY LAST MINUTE I PROMOCJI; OFERTA NA ZAPYTANIE**

1. Cena na zawartej Umowie jest wiążąca i Uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu Umowy z Uczestnikiem cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute, kolejnej obniżki oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro.
2. Prezentowana cena poszczególnych usług (np. wyżywienia) jest aktualna w momencie zakupu Imprezy. W przypadku zakupu danych usług w późniejszym terminie cena może ulec zmianie.
3. W przypadku wycieczek opisanych jako „OFERTA NA ZAPYTANIE”, rezerwacja dokonana przez Klienta jest traktowana wyłącznie jako skierowana do Biura propozycja zawarcia umowy. Biuro w ciągu 2 dni roboczych poinformuje Klienta o możliwości lub braku możliwości zorganizowania Imprezy Turystycznej. Zawarcie Umowy nastąpi zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. II OWU.

#### **V. ZNIŻKA DLA DZIECI**

1. Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci Organizator określa w treści aktualnego katalogu. W przypadku, gdy Uczestnikiem Imprezy turystycznej jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca Umowę powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Biuro uprawnione będzie do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Uczestnika. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia Imprezy turystycznej.

#### **VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY**

1. Organizator przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w Imprezie turystycznej (w tym podwyższenia ceny) w zakresie, o którym stanowi art. 45 ust. 1 i 2 tj. wyłącznie jako skutek zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, zmiany wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w Imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach lub zmiany kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy turystycznej, lub w art. 46 ust. 1 Ustawy, tj. gdy zmiana warunków umownych jest nieznaczna.
2. Cena ustalona w Umowie o udział w Imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy turystycznej.
3. Organizator powiadamia Klienta na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie Umowy, a jeśli zmiana obejmuje podwyższenie ceny, dodatkowo uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
4. Klientowi przysługuje prawo do obniżenia ceny Imprezy turystycznej odpowiadające obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 1. które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
5. Organizator informuje, iż ilość biletów wstępów na popularne atrakcje (np. Koloseum, Wieża Eiffla) może być ograniczona. W przypadku braku możliwości rezerwacji biletów na niektóre z atrakcji Organizator powiadomi o tym Klienta, jednocześnie oferując Klientowi zastępczą atrakcję turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
6. Biura podróży pośredniczące w zawarciu Umowy o udział w Imprezie turystycznej nie są uprawnione do składania jakichkolwiek wiążących zapewnień i obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w ofercie wydawanej przez Organizatora, bez pisemnego potwierdzenia takiej okoliczności przez Organizatora.
7. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej:

- a. jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa 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,  
- niezwłocznie powiadamia o tym Klienta na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
8. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 7, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Klienta o:
- a. zmianach warunków umowy o udział w Imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
  - b. rozsądnym terminie, w którym Klient poinformuje Organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 9;
  - c. odstąpieniu od umowy o udział w Imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt b powyżej;
  - d. zastępczej Imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
9. Klient w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:
- a. przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w Imprezie turystycznej, albo
  - b. odstępuje od umowy o udział w Imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - c. odstępuje od umowy o udział w Imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą Imprezę turystyczną.
10. W przypadku gdy Umowa o udział w Imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z OWU, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy o udział w Imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Klienta lub w jego imieniu, na rachunek z którego zostały dokonane lub gotówką.
11. Klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków Umowy, nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjętej zmiany.
12. Niezależnie od powyższych postanowień warunki Umowy mogą zostać zmienione za zgodą obu stron.
13. Niezależnie od powyższych postanowień warunki Umowy mogą zostać zmienione za zgodą obu stron. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz poinformuje o niej Uczestnika Imprezy Turystycznej za pomocą e-maila lub wiadomości SMS.

## VII. REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA TERMINU

1. Rezygnacja (odstąpienie od Umowy), zmiana terminu Imprezy turystycznej (na termin dostępny w ofercie Organizatora), zamiana rezerwacji na Voucher przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, pod rygorem nieważności. Oświadczenie to winno zostać doręczone do siedziby Organizatora imprezy lub do punktu sprzedaży na piśmie, (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, faxem, e- mailem lub listem poleconym).
2. Koszty odstąpienia od Umowy wynoszą standardowo:  
W przypadku Imprez lotniczych:
  - a. do 45 dni przed dniem wyjazdu – do 50% ceny,
  - b. od 44 lub później - do 95 % ceny Imprezy,W przypadku Imprez autokarowych:
  - a. do 40 dni przed dniem wyjazdu – do 25 % ceny Imprezy,
  - b. do 30 dni przed dniem wyjazdu – do 45 % ceny Imprezy,
  - c. do 20 dni przed dniem wyjazdu – do 70 % ceny Imprezy,
  - d. do 7 dni przed dniem wyjazdu – do 85 % ceny Imprezy,
  - e. do rozpoczęcia Imprezy 95 % ceny Imprezy.
3. Opłata za odstąpienie od Umowy w trakcie Imprezy turystycznej (przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od Umowy po dacie rozpoczęcia imprezy) lub za niestawienie się w miejscu zbiórki wynosi 100% ceny Imprezy. Opłata za odstąpienie podlega potrąceniu z wpłatą dokonaną przez Klienta. W przypadku, gdy wpłacona zaliczka nie pokrywa w całości opłaty za odstąpienie, Klient zobowiązany jest do dokonania dopłaty.
4. Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji zapewnione przez SIGNAL IDUNA TU S.A. Informacji na temat dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji można zasięgnąć kontaktując się z Biurem Podróży OSKAR. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji to ochrona przed stratą finansową na wypadek zdarzeń losowych. W przypadku wykupienia tego ubezpieczenia i odwołania Imprezy (pkt. VIII poniżej), proporcjonalna część składki ubezpieczeniowej za dni pozostałe od dnia następującego po dniu odwołania do dnia rozpoczęcia Imprezy podlega zwrotowi. W przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową (zdarzenia losowego uniemożliwiającego udział w Imprezie), roszczenia należy zgłaszać bezpośrednio Ubezpieczycielowi. Ubezpieczeniem objęta jest wyłącznie rezygnacja z Imprezy turystycznej złożona przed jej rozpoczęciem.
5. Na zasadach wskazanych w pkt. 2 Uczestnik ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie na

lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia Imprezy turystycznej, w czasie podanym przez Organizatora lub jeżeli rozpoczęcie przez niego Imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak ważnych dokumentów tożsamości, np. Dowodu osobistego lub paszportu oraz kodu QR / wyniku testu antygenowego lub PCR, w zależności od wymagań narzuconych przez kraje docelowe.

6. Klient, który zawarł Umowę o udział w Imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.
7. Możliwość dokonania zmiany kierunku, miejsca i terminu wylotu bądź wyjazdu, terminu Imprezy lub hotelu na życzenie Uczestnika zależy w każdym przypadku od dostępności ofert. Zmiany na rezerwacjach możliwe są maksymalnie 7 dni przed datą wyjazdu określoną w Umowie. Organizator pobiera za dokonanie zmian w powyższym zakresie, o ile warunki promocji nie stanowią inaczej, opłaty w wysokości:
  1. przy wartości rezerwacji powyżej 500 zł / os. :
    - a. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 50 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 200 zł / osobę,
    - b. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 30 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 350 zł / rezerwacja,
    - c. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 700 zł / rezerwacja
    - d. każdorazowa zmiana danych osobowych Uczestnika - 200 zł (nie dotyczy zmian wynikających ze zmiany dokumentów tożsamości i tzw. "literówek")
  2. przy wartości rezerwacji poniżej 500 zł / os. :
    - a. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 50 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 50 zł / osobę,
    - b. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 50 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 100 zł / rezerwacja,
    - c. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie do 30 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 150 zł / rezerwacja,
    - d. każdorazowa zmiana rezerwacji w terminie krótszy niż 30 dni przed dniem wyjazdu - opłata do 150 zł / osobę
    - e. każdorazowa zmiana danych osobowych Uczestnika - 100 zł (nie dotyczy zmian wynikających ze zmiany dokumentów tożsamości i tzw. "literówek")

Opłatą za zmianę rezerwacji nie są objęte: dopłata do wyżywienia, dopłata do pokoju jednoosobowego, dopłata do ubezpieczenia od chorób przewlekłych i nowotworowych oraz inne dopłaty dokonywane w terminie do 7 dni przed wyjazdem.

8. Uczestnik może, bez zgody Organizatora, przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli osoba ta przejmie wszystkie wynikające z umowy prawa i obowiązki Uczestnika. Przeniesienie uprawnień i obowiązków jest skuteczne, wyłącznie wtedy, gdy zostaną spełnione łącznie poniższe warunki:
  - a. Uczestnik zawiadomi Organizatora o przeniesieniu praw i obowiązków na inną osobę na trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż w terminie 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
  - b. Organizator zaakceptuje zmianę i potwierdzi ją na trwałym nośniku,
  - c. Uczestnik zapłaci koszty rzeczywiste związane z przeniesieniem uprawnień, zgodnie z aktualną ceną Imprezy z dnia przeniesienia uprawnień,
  - d. Uczestnik uiszczy opłatę manipulacyjną za zmianę każdego Uczestnika.
9. Zmiana uczestnika w terminie do 50 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest bezpłatna. Za zmiany dokonywane po upływie 50-ego dnia do daty wyjazdu, Organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 300 PLN za osobę. W przypadku zmian krótkoterminowych (mniej niż 24h do wylotu) pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 600 PLN od zmiany. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian.
10. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
11. Wszelkie opłaty związane z odstąpieniem od Umowy i zmianą Umowy są natychmiast wymagalne.
12. W przypadku niemożliwości dokonania zmiany miejsca wylotu lub wyjazdu, terminu Imprezy lub hotelu wynikającej z braku dostępności ofert Klienta oraz Organizatora wiąże pierwotna Umowa, chyba, że Klient złoży oświadczenie o odstąpieniu od udziału w Imprezie Turystycznej.

## VIII. ODWOŁANIE IMPREZY

1. Organizator może rozwiązać Umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia :

- a. z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy - w przypadku Imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe i rejsowe minimum wynosi 6 osób, w przypadku Imprez autokarowych minimum wynosi 30 osób, a Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie i następnie innym dostępnym sposobem, np. na piśmie do rąk własnych lub za pośrednictwem poczty, faxem, e-mailem, nie później niż
  - b. - 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,  
- 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,  
- 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub
  - c. jeżeli Organizator nie może zrealizować Umowy o udział w Imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu Umowy o udział w Imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.  
Zwrot nie obejmuje części opłaty za dodatkowo wykupione przez Klienta ubezpieczenie od kosztów rezygnacji przypadającej na okres od dnia zakupu do dnia odwołania.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 powyżej, Organizator może zaproponować Uczestnikowi udział w organizowanej przez Organizatora Imprezie zastępczej. Podlegająca zwrotowi kwota zapłacona za odwołaną Imprezę zostanie w odpowiedniej części zaliczona na poczet Imprezy zastępczej. Jeżeli Klient nie zdecyduje się na udział w Imprezie zastępczej, Organizator może zaproponować mu zwrot kwoty za odwołaną Imprezę na Voucher.

## IX. OBOWIĄZKI BIURA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie turystycznej.
2. Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych (w tym o terminach oczekiwania na wydanie paszportu lub wize oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie turystycznej). Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej Imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
3. Organizator jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia Klientowi jednego egzemplarza Umowy.
4. Uczestnicy wyjazdów objazdowych oraz weekendowych objęci są opieką pilota/kierowcy, który odpowiedzialny jest za prawidłowy przebieg Imprezy, realizację programu, zapewnienie opłaconych świadczeń, organizację zwiedzania (w przypadku Imprez z programem zwiedzania) oraz pomoc w sytuacjach losowych. Uczestnicy Imprez pobytowych objęci są opieką rezydenta (pełniącego dyżur telefoniczny lub stacjonarny w miejscu obsługi Klienta (np. recepcja hotelu, apartamentu, biuro rezydentów). Rezydenci są do dyspozycji turystów podczas dyżurów lub/i pod wskazanym przez nich numerem telefonu. Informacja o godzinach dyżurów znajduje się we wskazanym przez rezydenta miejscu, najczęściej na tablicy ogłoszeń w hotelu. Podczas niektórych imprez turystycznych oraz podczas imprez lotniczych Organizator nie zapewnia opieki rezydenta w miejscu imprezy. Opieka odbywa się wtedy wyłącznie w formie telefonicznego kontaktu z rezydentem lub poprzez polskojęzyczną infolinię Organizatora.
5. W przypadku imprez autokarowych bądź objazdowych Organizator przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej, zobowiązuje się do powiadomienia Uczestników o: planowanym czasie przejazdu, miejscu i czasie trwania postojów, połączeniach komunikacyjnych, a w przypadku imprez turystycznych dla dzieci o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka.
6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania Imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej Imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej Imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi, chyba, że jego jakość jest niższa od jakości usługi określonej w programie Imprezy turystycznej. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia Imprezy turystycznej.
7. Z dniem 16.07.2006 organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem /WE/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 r. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Biuro zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta poprzez biuro agencyjne, w którym dokonana została rezerwacja. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Klient zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. OSKAR zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów.
8. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy. Nadmieniona pomoc polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy

konsularnej, 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.

9. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie będzie przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

## X. UBEZPIECZENIE

1. Biuro Podróży na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 201383 z dnia 20.03.2013 r. 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.
2. W odniesieniu do Imprez zagranicznych - Klient zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże w pakiecie: EUROPA SUPER, obejmującym Koszty leczenia za granicą (KL), ubezpieczenie od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) oraz ubezpieczenie bagażu (BP) oraz może zostać objęty ubezpieczeniem Kosztów Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje.
3. W odniesieniu do Imprez krajowych ubezpieczenie SIGNAL IDUNA obejmuje ubezpieczenie od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW). Klient może zostać objęty ubezpieczeniem Kosztów Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje.
4. Osobom zamierzającym korzystać z nurkowania z aparatem powietrznym oraz windsurfingu a także innych sportów sugerujemy wykupienie dodatkowego wariantu ubezpieczenia we własnym zakresie. Organizator zaleca wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (Karta EKUZ). Karta EKUZ wyrabiana jest bezpłatnie przez NFZ. Wniosek o kartę EKUZ można wypełnić także elektronicznie – formularze zgłoszenia znajdują się na stronie <https://www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/nasze-zdrowie-w-ue/leczenie-w-krajach-unii-europejskiej-i-efta/jak-wyrobic-karte-ekuz/>

## XI. WYŁĄCZENIE I OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA

1. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane: zawinionym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej, niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami - art. 50 ust. 3 Ustawy. W przypadkach, tych dodatkowe koszty wynikłe z zaistnienia ww. sytuacji obciążają Klienta (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy.
2. Postanowienia ust. 1 nie naruszają praw Klienta, o których mowa w art. 48 ust. 11 i art. 49 Ustawy.
3. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest nie zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu.
4. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem tych urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro zwraca jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów, w tym kosztów związanych z zakupem świadczeń u kontrahentów.
5. Jeśli w wyniku nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, świadczenie Imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, wskutek czego powstaną dodatkowe koszty świadczeń - nie przewidziane w ramach Umowy-zgłoszenia (na przykład: dodatkowa doba hotelowa, dodatkowy posiłek, dodatkowy transfer, itp.), Klient uzyska pomoc przedstawicieli Biura przy dokonaniu takiej transakcji, zaś koszty zakupu owych dodatkowych świadczeń będą ponoszone przez Klienta. Powyższe nie narusza praw Klienta, o których mowa w art. 48 ust. 11 i art. 49 Ustawy.
6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu Imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników Imprezy.
7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.
8. Opisane w katalogu wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także, że będą one wszystkie realizowane.
9. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Uczestnika w imprezach sportowych i innych wycieczkach i wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których Biuro nie jest organizatorem.
10. Biuro prowadząc sprzedaż oferty umożliwiającą korzystanie we własnym zakresie z wszelkiego rodzaju wydarzeń oraz eventów (np. jarmarki, koncerty, imprezy plenerowe, zabawy, karnawały itp.), dokłada wszelkich starań, aby treść informacji o wydarzeniu była zgodna z informacjami podawanymi przez organizatorów

wydarzeń/eventów. Biuro nie odpowiada za zmiany charakteru i przebieg tych imprez. Ze względu na to, że wstęp na wydarzenia realizowany jest w ramach czasu wolnego, Organizator nie odpowiada również za ewentualne dodatkowe opłaty, które mogłyby zostać naliczone za wejście na teren imprezy, chyba że oferta stanowi inaczej.

11. Biuro zastrzega, że o ile nie jest zaznaczone wyraźnie odmiennie w ofercie, Biuro, z uwagi na zakup pakietu biletów na poszczególne atrakcje z dużym wyprzedzeniem, nie ma możliwości uzyskania zniżki na bilety dla osób niepełnosprawnych
12. Biuro, zgodnie z obowiązującymi przepisami, ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do trzykrotności ceny Imprezy turystycznej w odniesieniu do każdego Uczestnika. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie ani szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
13. Organizator zastrzega sobie wszystkie prawa do ochrony przed jakimikolwiek możliwymi stratami lub szkodami bezpośrednimi lub pośrednimi, które mogą wynikać z błędu w publikacji informacji na stronie internetowej Organizatora.

## XII. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Z uwagi na zmienną sytuację w zakresie wymogów sanitarnych, Klient po zawarciu Umowy powinien monitorować aktualne wymogi dotyczące wjazdu do kraju docelowego i krajów przejazdu, co możliwe jest m.in. pod adresem <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>
2. Klienci, którzy nie posiadają obywatelstwa polskiego zobowiązani są do weryfikacji czy posiadane przez nich dokumenty uprawniają do wjazdu do kraju docelowego i krajów przejazdu.
3. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu Imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w Umowie i ofercie oraz posiadania przy sobie oryginału lub kopii Umowy Zgłoszenia.
4. Uczestnik ma obowiązek informować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy turystycznej, niezwłocznie, w momencie ich ujawnienia.
5. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania na miejscu zbiórki i przez cały czas trwania Imprezy dokumentów podróży (dowód osobisty, paszport), wiz turystycznych uprawniających go do przekraczania granic krajów objętych programem Imprezy, dokumentów potwierdzających spełnienie warunków sanitarnych koniecznych do wjazdu do krajów ujętych w ofercie (np. potwierdzenie przyjęcia szczepienia - kod QR, negatywny wynik testu antygenowego lub PCR itp.) oraz do przestrzegania przepisów celnych, sanitarnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Obowiązek posiadania ww. dokumentów dotyczy także dzieci i niemowląt.
6. Klient zobowiązany jest podczas przejazdów autokarowych do przestrzegania zakazu palenia wyrobów tytoniowych w tym e-papierosów), nadużywania alkoholu oraz wszelkich środków pobudzających.
7. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych, sanitarnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem poniesienia ich przez Organizatora, który następnie będzie dochodził ich zwrotu od Uczestnika, co w braku zapłaty będzie się wiązać z koniecznością wytoczenia przeciwko Klientowi powództwa do właściwego Sądu i z koniecznością poniesienia przez stronę przegrywającą dodatkowo kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego.
8. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone przez niego na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Organizator zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami powstałymi z jego winy, w szczególności w przypadku braku wymaganych dokumentów lub naruszenia przepisów celnych przy przekraczaniu granicy lub innego istotnego naruszenia obowiązków spoczywających na Kliencie, jeżeli dojdzie do zakłócenia przebiegu trwania Imprezy turystycznej, a po stronie Biura powstaną dodatkowe koszty związane z tymi naruszeniami. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
9. Dane osobowe Klienta znajdujące się w ważnym/ aktualnym dokumencie, którym będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport) muszą być tożsame z danymi zawartymi w Umowie. Klient jest bezwzględnie zobowiązany przy zawarciu Umowy podać dane osobowe, które będą aktualne w chwili rozpoczęcia podróży. W razie zmiany danych osobowych po zawarciu Umowy a przed rozpoczęciem Imprezy, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o tym fakcie – nie później jak 72h przed wylotem lub wyjazdem. W przypadku zmiany danych osobowych Klienta zawartych w Umowie, np. w celu dostosowania ich do danych osobowych znajdujących się w dokumencie, którym Klient będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport), Organizator uprawniony będzie do obciążenia Klienta kosztami dokonania takiej zmiany zgodnie z zapisem pkt. VII ust. 8 pkt. a) i b). Klient nadto jest zobowiązany do każdorazowego informowania Organizatora o zmianie danych teleadresowych, w szczególności zmiany numeru kontaktowego przed rozpoczęciem Imprezy, jak i w trakcie jej trwania.
10. W przypadku, gdy Uczestnik nie stawia się punktualnie na miejsce zbiórki wyznaczone przez Organizatora lub

pilota/kierowcę w trakcie trwania Imprezy turystycznej, pilot/kierowca ma prawo wznowić realizację Imprezy turystycznej (w celu należytej realizacji programu dla pozostałych Uczestników Imprezy) bez konieczności oczekiwania na Uczestnika, a Organizator ani pilot/kierowca nie ponoszą jakiegokolwiek odpowiedzialności za koszty lub straty poniesione przez Uczestnika z tytułu ponownego dołączenia do grupy. Powyższa sytuacja traktowana jest jako rezygnacja przez Klienta z dalszego uczestnictwa w Imprezie turystycznej. Organizator może żądać od Uczestnika zwrotu kosztów rzeczywistych poniesionych przez Organizatora wynikających z przerwania uczestnictwa Klienta w Imprezie turystycznej oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.

11. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z Klientem w trybie natychmiastowym i wydalenia Uczestnika z Imprezy turystycznej, w przypadku gdy ten w trakcie trwania jest w stanie nietrzeźwości lub w stanie po spożyciu środków odurzających, wywołującym zakłócenia w przebiegu Imprezy turystycznej. Przed zastosowaniem powyższej procedury Organizator zobowiązany jest do wezwania Policji bądź do uzyskania oświadczenia pilota (rezydenta) oraz co najmniej 3 pozostałych uczestników Imprezy. Klientowi, z którym rozwiązano Umowę w trybie natychmiastowym, przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanych świadczeń po potrąceniu z niej kosztów rzeczywistych wynikających z przerwania uczestnictwa w Imprezie oraz ewentualnych kosztów związanych z powrotem Klienta do miejsca wyjazdu.
12. Każdy Uczestnik objęty niepełnosprawnością powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Organizatorowi. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie częściowo programu spowodowane brakiem możliwości realizacji z powodu niepełnosprawności Uczestnika. Uczestnik objęty niepełnosprawnością ruchową powinien przed zawarciem Umowy zasięgnąć w Biurze dokładnych informacji na temat możliwości dostosowania usług turystycznych do jego potrzeb.
13. Ze względu na ukształtowanie terenu, infrastrukturę drogową oraz położenie miejsca zakwaterowania, dowóz nie zawsze musi kończyć się bezpośrednio przy miejscu zakwaterowania. Uczestnik, nie będący w stanie poruszać się samodzielnie zobowiązany jest do podróży w asyście osoby, która będzie służyła mu pomocą podczas podróży oraz pobytu.
14. Organizator zastrzega, że nie każdy autokar ma możliwość przewozu wózka inwalidzkiego. Każdorazowo Uczestnik Imprezy turystycznej ma obowiązek potwierdzić u organizatora możliwość zabrania wózka inwalidzkiego.
15. Przedstawiciele organizatora (kierowcy, piloci, rezydenci) nie są przeszkoleni do asystowania osobom niepełnosprawnym podczas podróży lub/i pobytu w miejscu zakwaterowania. Nie udzielają oni również pomocy w zapakowaniu i rozpakowaniu bagażu.
16. Uczestnik ma obowiązek uiścić opłaty programowe zgodnie podane w ofercie. Opłaty programowe (np. bilety wstępu, bilety na rejs, opłaty za przewodnika) ustalane są indywidualnie dla każdej oferty i nie podlegają rozliczeniu.

### **XIII. PASZPORT I WIZY**

1. Uczestnik wyjeżdżający poza granice UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Organizator informuje, że przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty (ważny minimum 3 miesiące od daty zakończenia Imprezy) lub paszport. Wszelkie informacje o obowiązujących przepisach wizowych zawarte w Katalogu są informacjami ogólnymi. Informacje szczegółowe przekazane zostaną Klientowi każdorazowo przed zawarciem Umowy lub też na jego wniosek po zawarciu Umowy.
2. W przypadku wyjazdu do kraju, w którym wymagane są wize, jeżeli biuro oferuje usługę pośrednictwa wizowego, Klienci zobowiązani są do dostarczenia do biura dokumentów umożliwiających otrzymanie wize w terminie określonym w ofercie.
3. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację Imprezy turystycznej.

### **XIV. ZASADY KORZYSTANIA Z INFOLINII I TELEFONU ALARMOWEGO**

1. 4. Organizator udostępnia Klientom także możliwość bezpłatnego kontaktu pod numerem telefonu 61-850-45-72 w godzinach 9:00-18:00 oraz całodobowo pod adresem e-mail bok@oskar.com.pl.
2. Organizator umożliwia Klientom także Infolinię telefonu alarmowego o numerze 708-877-787, która działa całodobowo, 7 dni w tygodniu, na terenie Polski. Organizator nalicza opłatę za korzystanie z infolinii w wysokości 6.25 PLN netto/7,69 PLN brutto. Po wybraniu numeru telefonu alarmowego Klient zostanie poinformowany o wysokości opłaty za połączenie, oraz o możliwości rozłączenia się bez konieczności ponoszenia opłat. Kontynuowanie połączenia przez Klienta oznacza, że akceptuje On wysokość opłaty i wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych (jeżeli zachodzić będzie taka konieczność). Klient zostanie o tym fakcie poinformowany na początku rozmowy. W razie braku wyrażenia zgody na wysokość Opłaty lub przetwarzanie danych Klient winien bezzwłocznie rozłączyć się. Dla celów bezpieczeństwa i podnoszenia jakości Usług rozmowy za pośrednictwem Infolinii mogą być nagrywane. W razie nagrywania rozmowy Klient zostanie o tym fakcie poinformowany na początku rozmowy. W razie braku wyrażenia zgody na nagrywanie Klient

winien bezzwłocznie rozłączyć się.

## **XV. PRZELOT I PRZEJAZDY**

1. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom zawartym w Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późn.zm. i aneksami dostosowanymi do ustawodawstw narodowych oraz Konwencji Montrealskiej z 1999 r. o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych.
2. Przelot samolotem odbywa się na liniach czarterowych w klasie turystycznej lub przelotem liniowym. Od momentu odprawy bagażowo - paszportowej Klient objęci są opieką linii lotniczych. Podczas lotu Klientom nie towarzyszy rezydent. Przedstawiciel Organizatora będzie oczekiwał po przylocie w miejscu docelowym. Realizowanie podróży drogą lotniczą z różnych względów programowych czy technicznych może ulec zmianie.
3. Klienci uczestniczący w imprezie turystycznej obejmującej przelot samolotem lub klienci którzy zawarli umowę o usługę turystyczną, której przedmiotem jest tylko przelot samolotem powinni stawić się na lotnisku na co najmniej dwie lub trzy godziny przed planowanym odlotem zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.
4. W przypadku imprez autokarowych na trasie wyjazdowej i powrotnej organizowane są postoje, w celu umożliwienia skorzystania Uczestnikom z toalety dostępnej w miejscu postoju. Toaleta dostępna w autokarze ma ograniczoną pojemność i winna być używana w wyjątkowych wypadkach z uwagi na wewnętrzny obieg zamknięty systemu WC.
5. Organizator może realizować połączenia antenowe z danego miasta wyjazdowego dostępnego w sprzedaży danej oferty dla minimum 4 Uczestników Imprezy. O potwierdzeniu realizacji połączenia antenowego Organizator poinformuje Uczestnika do 48 h przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. W przypadku rezygnacji z realizowania połączenia antenowego, Uczestnik może bezkosztowo zrezygnować z Imprezy turystycznej lub zmienić miasto wyjazdowe na inne, proponowane przez Organizatora. Wyjazdy z miast antenowych i głównych mogą być realizowane różnymi środkami: autokar, bus, samochód osobowy. Organizator realizuje przejazdy własną flotą, ale może korzystać również z pojazdów innych przewoźników, firm współpracujących lub partnerów o takich samych standardach. Transport zbiorowy oferowany przez Organizatora polega na zawiezieniu Uczestników z całej Polski, do docelowego autokaru, co powoduje organizowanie przesiadek na trasie.
6. Transport na tę samą Imprezę turystyczną z różnych miast wyjazdowych może odbywać się różnymi pojazdami. Organizator nie gwarantuje wspólnego przejazdu Uczestnikom tej samej Imprezy turystycznej w sytuacji, gdy wybiorą różne miasta wyjazdu.
7. Cena tej samej Imprezy turystycznej autokarowej może być uzależniona od miejsca wyjazdu Uczestnika.
8. Organizator nie odpowiada za opóźnienia na trasie przejazdu spowodowane różnego rodzaju sytuacjami losowymi, które mogą wpływać na czas przejazdu autokaru, np. złe warunki atmosferyczne, zatory komunikacyjne spowodowane robotami drogowymi wypadkami, odprawy na granicach.
9. Dzieci przewożone są w autokarze na odrębnych siedzeniach, które wyposażone są w pasy bezpieczeństwa. W trakcie przejazdu, obowiązkiem Uczestnika jest zapięcie pasów bezpieczeństwa. Foteliki w autobusach nie są obowiązkowe i nie znajdują się na wyposażeniu autokaru. Organizator nie jest zobowiązany do zorganizowania fotelików do przewozu dzieci. Organizator zobowiązuje się do zapewnienia miejsca na przewóz fotelika w luku bagażowym. Uczestnik może zabrać do autokaru własny fotelik dla dziecka. Prawidłowe zamontowanie fotelika, zgodnie z instrukcją producenta oraz wymaganiami bezpieczeństwa, obciąża Uczestnika Imprezy. W przypadku zamiaru korzystania przez Klienta z połączenia antenowego, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Organizatora, jeżeli z przewozu będzie miało korzystać także dziecko, które musi jechać w foteliku. Nie poinformowanie Organizatora o powyższym fakcie z odpowiednim wyprzedzeniem może spowodować odmowę przewozu.

## **XVI. GODZINY PRZELOTU I WYJAZDU**

1. Podawane godziny przelotów i wyjazdu/ powrotu zarówno w momencie rezerwacji, jak i na dokumentach podróży są jedynie godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, niekorzystne warunki atmosferyczne). W niektórych przypadkach przylot/ przyjazd na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych.
2. W przypadku imprez samolotowych Klient zobowiązany jest do potwierdzenia aktualnej godziny przelotu na 24 godziny przed wylotem, w przypadku imprez autokarowych Uczestnik zobowiązany jest do potwierdzenia aktualnej godziny wyjazdu na 48 godzin przed dniem wyjazdu. Godziny i miejsce odprawy na wylot z Polski lub wyjazd autokaru z Polski należy potwierdzić bezpośrednio u Organizatora (telefonicznie pod numerem 618524572 lub mailowo bok@oskar.com.pl), natomiast godziny i miejsca zbiórki na powrót do Polski należy potwierdzić u przedstawiciela Organizatora.

## **XVII. DOBA HOTELOWA**

1. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), we wszystkich hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-16.00. W przypadku późnych wylotów, bez względu na godzinę zakwaterowania, należy opuścić pokoje do godz.10.00 w dniu wyjazdu. Klienci najczęściej otrzymują pokój lub miejsce do składowania bagażu. W przypadku wylotów nocnych Klienci kwaterowani są po przybyciu do hotelu, co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-16.00 dnia poprzedzającego na przylot na miejsce docelowe. Analogicznie jest w przypadku nocnych powrotów do kraju. Czas trwania Imprezy turystycznej może różnić się od potocznie rozumianej liczby dni. Dzień pierwszy (dzień zbiórki) oraz dzień ostatni (dzień powrotu do Polski) są dniami podróży. Długość wypoczynku w tych dniach jest ściśle powiązana z rozkładami lotów.
2. Prezentowane w katalogu zdjęcia pokoi są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak samo jak ten prezentowany na zdjęciu w katalogu. Klient może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu, chyba że strony dokonały w Umowie szczegółowych pisemnych ustaleń w tym zakresie. Wszelkie prośby o dodatkowe świadczenia typu widok na morze/basen/ogród/miejsce w autokarze, zakwaterowanie w pokojach sąsiadujących ze sobą, zakwaterowanie w pokoju na konkretnym piętrze lub w pokoju z odrębnymi łózkami, wpisane w Umowie w polu "uwagi" nie są wiążące dla Organizatora i traktowane będą jako prośba. Świadczeń tych nie można egzekwować na miejscu jako zagwarantowanych, jednakże Organizator dołoży starań aby w miarę możliwości spełnić te życzenia.
3. Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach, są aktualne na dzień przygotowania katalogu. BIURO PODRÓŻY OSKAR zawiadomi klienta o zmianach zaistniałych po tym dniu niezwłocznie po ich zajściu. Aktualne informacje dotyczące oferty znajdują się na stronie [www.oskar.com.pl](http://www.oskar.com.pl). BIURO PODRÓŻY OSKAR zaleca zapoznanie się ze szczegółową treścią oferty hotelowej przed zawarciem Umowy.

## **XVIII. KATEGORIE HOTELOWE, APARTAMENTY, POKOJE 1-OSOBOWE, DOKWATEROWANIE, WYŻYWIENIE**

1. W opisach obiektów zamieszczonych w katalogu Organizator podaje ich kategoryzację zgodnie z przepisami kraju pobytu (zgodnie z art. 40 ust.1 pkt 1 lit. c Ustawy). Organizator informuje, że z uwagi na niejednolite zasady przyznawania kategorii hotelowych w poszczególnych krajach, oprócz kategorii oficjalnej, w opisach obiektów Organizator zamieszcza swoje własne oznaczenia w postaci gwiazdek, stanowiące własną, subiektywną ocenę standardu obiektów, uniwersalną dla wszystkich krajów.
2. W większości obiektów liczba pokoi 1-osobowych jest ograniczona. Wielkość, wyposażenie i usytuowanie pokoi nie musi być identyczne jak w przypadku pokoi 2-osobowych. Niektóre hotele oddają do wykorzystania jednej osobie pokój 2-osobowy. Szczegółowe informacje na temat pokoi 1-osobowych znajdują się w katalogu, w opisach konkretnych obiektów.
3. Osoby wybierające się pojedynczo, które w momencie rezerwacji nie dokonały dopłaty do pokoju jednoosobowego, mogą zostać zakwaterowane z jedną lub kilkoma osobami tej samej płci, tzw. opcja dokwaterowania. Obowiązkiem Klienta jest potwierdzenie u Organizatora możliwości wyjazdu na dokwaterowanie bez konieczności dopłaty do pokoju jednoosobowego na 48h przed wyjazdem. W przypadku braku innej rezerwacji w opcji dokwaterowania w terminie 48h przed rozpoczęciem Imprezy lub niemożności spełnienia tego rodzaju zakwaterowania przez Organizatora, wymagana jest dopłata do pokoju jednoosobowego wg cennika, jednakże nie później niż przed rozpoczęciem wyjazdu. Brak osoby na dokwaterowanie nie jest podstawą do anulacji rezerwacji.
4. W zależności od oferty oraz kraju do którego organizowana jest Impreza turystyczna różny jest też rodzaj wyżywienia. Sposób serwowania posiłków (bufet czy też serwowane do stołu) oraz jakość posiłków uzależniona jest od kategorii hotelu oraz kraju w którym się on znajduje. Podawane dania przygotowywane są według zasad regionalnych, adekwatnych do regionu, w którym znajduje się obiekt zakwaterowania. Obowiązuje całkowity zakaz wynoszenia jedzenia z restauracji hotelowej. Wszystkie napoje do posiłków, z wyjątkiem śniadań, są dodatkowo płatne.
5. Klient, który zainteresowany jest specjalną dietą lub pominięciem jakichś składników w diecie, powinien przekazać informację do Organizatora w nieprzekraczalnym terminie 7 dni przed wyjazdem. Życzenia w tym zakresie nie są wiążące dla Organizatora i traktowane będą jako prośba. Świadczeń tych nie można egzekwować na miejscu jako zagwarantowanych i nie mogą one być podstawą jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora, jednakże Organizator dołoży starań aby w miarę możliwości spełnić te życzenia.
6. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany rodzaju pokoju, w przypadku wyboru przez Klienta pokoju większego niż liczba osób na rezerwacji (np. pokój 3os dla 2 osób na rezerwacji), pod warunkiem, że na Umowie nie została naliczona dopłata do wolnego miejsca. W takiej sytuacji, Klient otrzyma pokój adekwatny do ilości osób na Umowie.

## **XIX. WYCIECZKI FAKULTATYWNE**

1. . Organizator informuje, że w trakcie pobytu w miejscowości wypoczynkowej istnieje możliwość skorzystania z

organizowanych na miejscu wycieczek fakultatywnych (które nie są objęte ramowym programem Imprezy). Wycieczki fakultatywne obejmują zwiedzanie najbardziej znanych i interesujących atrakcji w danym kraju lub poznanie miejscowych obyczajów. Udział w imprezach fakultatywnych jest dobrowolny. Opłaty za udział w imprezach fakultatywnych uiszcza się bezpośrednio u ich organizatora lub pomocniczo pobiera je pilot/rezydent w miejscu pobytu. Biuro nie jest Organizatorem wycieczek fakultatywnych, za wyjątkiem przypadków gdy w ofercie pisemnej wyraźnie wskazano inaczej. Biuro nie gwarantuje, że wszystkie wycieczki fakultatywne zostaną zrealizowane. Realizacja wycieczki fakultatywnej uzależniona jest m.in. od warunków atmosferycznych panujących na miejscu oraz od ilości zgłoszonych osób. Wycieczki fakultatywne odbywają się w języku polskim lub angielskim.

## **XX. BAGAŻ**

1. Biuro wprowadza limit bagażu Uczestnika na wszystkie wyjazdy autokarowe: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg (i o wymiarach nie większych niż 55 x 20 x 40 cm) oraz 1 sztuka bagażu głównego o wadze do 20 kg. Wyłącza się możliwość łączenia bagażu na 2 osoby w 1 bagaż główny o wadze 40 kg. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Organizator, a w przypadku wycieczek autokarowych również kierowca i pilot, są uprawnieni do kontroli wagi bagażu. Ponieważ maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, zarówno Biuro jak i Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku wycieczek autokarowych Organizator może w ramach wolnego miejsca zaproponować dopłatę do nadbagażu: do 5 kg nadbagażu - 50 zł, od 5 - 10 kg - 100 zł, powyżej 10 kg - opłata proporcjonalna. Dopłatę uiszcza się do rąk Organizatora, kierowcy, pilota lub innego przedstawiciela Organizatora. W przypadku wycieczek lotniczych limity bagażu znajdują się przy każdej ofercie i są różne w zależności od przewoźnika.
2. Nie należy wkładać do bagażu znajdującego się w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, vouchery podrózne, pieniądze oraz sprzęt elektroniczny i inne wartościowe rzeczy. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy nie powierzone Organizatorowi, pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.
3. W przypadku wycieczek lotniczych reklamację dotyczącą zniszczenia bagażu należy zgłosić liniom lotniczym w ciągu 7 dni od daty zdarzenia, a zagubienie bagażu w ciągu 21 dni od daty zdarzenia.
4. W razie zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w trakcie lotu Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku i wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Tylko taki dokument pisemny oraz kwit bagażowy (wraz z kartą pokładową) jest podstawą roszczeń o odszkodowanie od linii lotniczych lub towarzystwa ubezpieczeniowego Organizator Imprezy turystycznej nie odpowiada za zaginięcie lub uszkodzenie bagażu.
5. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu PIR (Property Irregularity Report), dostępnym na lotniskach, na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w terminie 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi.
6. W przypadku imprez autokarowych odpowiedzialność za przewożony bagaż (tzw. bagaż podręczny) ponosi Uczestnik chyba, że szkoda powstała z winy Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu powierzonego (tzw. bagaż główny) w trakcie przejazdu autokarem jeżeli doszło do nich z przyczyn występujących po stronie Klienta, niezawinionych przez Organizatora bądź z właściwości towaru, wskutek siły wyższej, braku lub wadliwości opakowania bagażu, ładowania, rozmieszczania lub wyładowywania rzeczy przez Klientów. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu w wysokości rzeczywistej wartości przedmiotów z uwzględnieniem stopnia przyczynienia się przez Organizatora do powstania szkody.
7. Podczas imprez autokarowych Organizator odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych albo rzeczy szczególnie cennych tylko wtedy gdy został powiadomiony o właściwościach bagażu przy zawieraniu Umowy lub w chwili ładowania bagażu, chyba, że szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Organizatora.
8. W trakcie trwania imprezy autokarowej Uczestnicy są zobowiązani do zabrania bagażu z luku bagażowego podczas każdego postoju autokaru związanego z noclegiem. Bagaże pozostawione w luku bagażowym podczas takich postojów nie są objęte ochroną, a Organizator nie ponosi za nie odpowiedzialności. Klienci w trakcie pobytu w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania są zobowiązani do zachowania należytej staranności w celu zabezpieczenia swojego bagażu przed utratą lub uszkodzeniem. Zaleca się aby rzeczy wartościowe, dokumenty oraz sprzęt elektroniczny w miarę możliwości przechowywać w sejfie dostępnym w pokoju lub w recepcji hotelu.

## **XXI. PRZEWÓZ BAGAŻU SPECJALNEGO**

1. Uczestnik, w chwili zawierania Umowy, powinien zgłosić Organizatorowi, że posiada dodatkowy, niestandardowy lub ponadwymiarowy bagaż (w szczególności taki jak: nosidełko, gondola, rower, wózek inwalidzki, sprzęt do nurkowania, kitesurfing, windsurfing itp.) w celu ustalenia możliwości transportu

samolotem lub autokarem tego sprzętu oraz ustalenia kosztów przewozu.

2. W większości linii lotniczych można przewozić w ramach bagażu podręcznego nosidełko/kołyskę/gondolę jeśli mieści się w schowku nad głowami pasażerów. We wszystkich liniach w kabinie można przewozić jedzenie dla niemowlęcia. W ramach bagażu głównego w większości linii można przewozić składane wózki spacerowe dla dzieci. Organizator informuje, że w większości linii lotniczych niezbędnym jest aby przewożony bagaż specjalny posiadał odpowiednie atesty lotnicze umożliwiające wniesienie go na pokład jako bagaż podręczny. Szczegółowe informacje dotyczące przewozu bagażu specjalnego znajdują się na stronach internetowych przewoźników. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem linii lotniczych dotyczących przewozu bagażu specjalnego przed wylotem. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odmowę przez linie lotnicze przewozu w ramach bagażu podręcznego ww. przedmiotów.
3. Przewóz bagażu elektrycznego w postaci hulajnóg elektrycznych, grilli elektrycznych itp. jest ze względów bezpieczeństwa niedozwolony. Organizator odmówi umieszczenia takiego bagażu w luku bagażowym

## **XXII. HAŁAS**

1. Organizator informuje, że bogata infrastruktura turystyczna (dyskoteki, bary, tawerny), ciepły klimat, atmosfera urlopu sprzyja nocnemu życiu towarzyskiemu. Tym samym Organizator nie może zapewnić kompletnej ciszy podczas wypoczynku Klienta i należy się liczyć z pewnymi niedogodnościami spowodowanymi hałasem. Organizator nie odpowiada również za niedogodności spowodowane pracami budowlanymi prowadzonymi poza obiektem zakwaterowania Klienta.

## **XXIII. REKLAMACJE**

1. Klient jest zobowiązany do współdziałania przy należytych wykonywaniu Umowy, w szczególności w przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania Imprezy turystycznej wadliwego wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Organizatora (pilota, rezydenta) w miejscu powstania zdarzenia, lub w przypadku braku możliwości poinformowania przedstawiciela, bezpośrednio centralę Organizatora celem umożliwienia usunięcia niezgodności na miejscu.
2. Niezależnie od zawiadomienia Organizatora o wadach Imprezy, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w formie pisemnej listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) wysłanym na adres siedziby Organizatora podany w Umowie - Zgłoszeniu.
3. Reklamacja winna zawierać dokładne oznaczenie Imprezy, której dotyczy w tym przynajmniej dane osób ją wnoszących, numer Imprezy oraz opis stanu faktycznego, a także w miarę możliwości dokument potwierdzający zawarcie Umowy, dokumentację fotograficzną itp.
4. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie Imprezy, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub w przypadku niestawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu.

## **XXIV. GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA ORAZ INFORMACJA O SPOSOBIE UBIEGANIA SIĘ O WYPŁATĘ ŚRODKÓW Z GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ**

1. Organizator oświadcza, że w wykonaniu obowiązku określonego w art. 7 ust. 1 pkt 1 Ustawy, zawarł z Signal Iduna Polska S.A. umowę gwarancji ubezpieczeniowej zapewniającą Klientom na wypadek niewypłacalności Organizatora:
  - a. 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 organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
  - b. zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana,
  - c. zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, lub osób, które działają w ich imieniu.
2. Beneficjentem posiadanego zabezpieczenia finansowego jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, który jest uprawniony do występowania na rzecz Klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu zabezpieczenia finansowego, na zasadach określonych w treści umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku niewypłacalności Organizatora Beneficjent upoważniony jest do wydawania dyspozycji wypłaty

- zaliczki na pokrycie kosztów powrotu Klientów do kraju, prowadzi działania związane z organizacją powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli Organizator, wbrew obowiązkom, nie zapewnia tego powrotu.
4. Gwarant po otrzymaniu dyspozycji Beneficjenta bezwarunkowo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji, przekazuje wnioskowaną zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej. Beneficjent przedstawia Gwarantowi pisemne rozliczenie otrzymanej zaliczki w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu zaliczki.
  5. W przypadku niewypłacalności Organizatora Klient, który nie otrzymał zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy:
    - a. impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zorganizowana
    - b. zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu, zgłasza Gwarantowi i Beneficjentowi brak zwrotu powyższych wpłat.
  6. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 5 powyżej zawiera imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich Klientów poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z Umowy- Zgłoszenia. Do zgłoszenia dołącza się:
    - a. kopię zawartą pomiędzy Klientem a Organizatorem Umowy – Zgłoszenia o udział w imprezie turystycznej,
    - b. kopię dowodu wpłaty na rzecz Organizatora należności za usługi turystyczne,
    - c. oświadczenie Klienta stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych określonej wartości,
    - d. oświadczenie Klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.
  7. Gwarant w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ust. 6 powyżej oraz ze stanem faktycznym i przekazuje Beneficjentowi informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej Klientowi albo informację o nie uwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin przekazania informacji Beneficjentowi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Klienta.
  8. Po otrzymaniu od Gwaranta szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym Klientom Beneficjent wydaje dyspozycję wypłaty środków, a Gwarant dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym Klientom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.
  9. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, Gwarant niezwłocznie informuje o tym fakcie Beneficjenta oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.
  10. Beneficjent występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej.
  11. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe okaże się niewystarczające na dokonanie klientom zwrotu wpłat, o których mowa w ust. 1 powyżej, Gwarant niezwłocznie po weryfikacji zgłoszeń Klientów, przekazuje Beneficjentowi zgłoszenia zebrane od Klientów, którzy nie otrzymali całości zwrotu wpłat, wraz z informacją, dotyczącą wysokości wypłaconych tym klientom kwot z zabezpieczenia finansowego oraz z wyliczeniem kwot, których zabrakło na zwrot wpłat w stosunku do każdego Klienta. Gwarant przekazuje informację o tych zgłoszeniach do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
  12. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny niezwłocznie po otrzymaniu decyzji Beneficjenta, wypłaca należne Klientom środki zgodnie z otrzymaną dyspozycją, o czym informuje Beneficjenta oraz Gwaranta.
  13. Certyfikat gwarancji dostępny jest u Organizatora.
  14. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 22 grudnia 2020 r. w sprawie określenia wysokości składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy (Dz.U. 2020 poz. 2379), wszyscy Touroperatorzy imprez turystycznych działających na polskim rynku zobowiązani są do pobierania składek na Turystyczny Fundusz Pomocowy, mający na celu zapewnić stabilność rynku turystycznego, a w razie potrzeby pokrycia kosztów powrotu do kraju oraz zwrotu wpłat za niezrealizowane i przerwane imprezy turystyczne dla klientów biur podróży, które utraciły płynność finansową i ogłaszają niewypłacalność. Kwota przeznaczona na Turystyczny Fundusz Pomocowy zostanie automatycznie doliczona do wartości rezerwacji (w momencie jej dokonania).

## XXV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz.U.2022.1360 t.j. z dnia 2022.06.29 z późn. zm.) oraz ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U.2022.511 t.j. z dnia 2022.03.03 z późn. zm.) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.
2. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy - zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności

całej Umowy