



OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ORIENT TRAVEL SP. Z O.O.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Orient Travel Sp z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. Warszawskiej 36 (kod pocztowy: 40-010), NIP:9542693582 REGON:241490434, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000346859, będąca organizatorem turystyki, zwana dalej **Biurem Podróży**, działa w celu zapewnienia Podróżnym optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych, na zasadach wskazanych poniżej.

2. Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych, zwane dalej **OWU**, stanowią zbiór zasad obowiązujących przed, w trakcie oraz po zakończeniu imprez turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży, określających warunki dotyczące oferowania, sprzedaży i realizacji Imprez Turystycznych przez Biuro Podróży, prawa i obowiązki Podróżnych, Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży działającego w imieniu i na rachunek Biura Podróży. OWU stanowią załącznik do umów indywidualnych o udział w imprezie turystycznej zawieranych przez Biuro Podróży z Podróżnymi.

3. Pojęcia: „impreza turystyczna”, zwana dalej **Imprezą**; „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej **Umową**; „Podróżny” oraz „trwały nośnik”; są używane w OWU w znaczeniu nadanym im przez przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą”.

4. Ilekroć w OWU jest mowa o Biurze Sprzedaży - należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie punkt sprzedaży, w którym została założona rezerwacja Imprezy przez danego Podróżnego.

5. Ogólne Warunki Uczestnictwa stanowiące wzorzec Umowy, wydane na podstawie art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawy, w zakresie w nich uregulowanym określają prawa i obowiązki Podróżnych, Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży działającego w imieniu i na rachunek Biura Podróży, związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez Biura Podróży.

6. Organizatorem Imprez o których mowa w OWU jest Biuro Podróży Orient Travel Sp. z o.o.

7. Integralną część umowy stanowi treść następujących materiałów i dokumentów:

- Ogólne Warunki Uczestnictwa („OWU”)
- Oferta** zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy
- Ogólne Warunki Ubezpieczenia “Bezpieczne Podróże” SIGNAL IDUNA TU S.A. dla klientów Biura Podróży
- Polityka prywatności (RODO)
- Informacje praktyczne

8. Materiały o których mowa wyżej są dostępne na stronie www.orienttravel.pl oraz w Biurze Podróży. Aktualne opisy Imprez zawarte są w Ofercie Biura Podróży zamieszczonej na stronie Biura Podróży oraz w katalogach i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c. lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy.

9. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie.

10. Biuro Podróży i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru

w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika, z zastrzeżeniem postanowień rozdziału XIII.

11. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku.

12. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie.

13. Biuro Podróży nie stosuje określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e) Ustawy, procedury tworzenia imprezy turystycznej za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online.

II. INFORMACJE PRZED ZAWARIEM UMOWY; REZERWACJA IMPREZY; ZAWARCIE UMOWY:

1. Możliwe sposoby zawarcia Umowy:

- elektroniczny - z wykorzystaniem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Biura Podróży;
- bezpośredni - w siedzibie Biura Podróży w fizycznej obecności obu stron,
- telefoniczny - za pośrednictwem infolinii Biura Podróży.

2. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy musi być pełnoletnia i posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

3. Odpowiedzialność za zapłatę pełnej ceny Imprezy ponosi Osoba dokonująca rezerwacji. Odpowiedzialność dotyczy pełnej kwoty, w tym ceny za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji.

4. Osoba dokonująca rezerwacji odpowiada za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Biura Podróży oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.

5. Podróżni zobowiązani są do posiadania wszelkich dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w Imprezie, w szczególności są to: ważny dowód osobisty (minimalny okres ważności uzależniony od wymogów wewnętrznych Państwa docelowego), ważny paszport (minimalny okres ważności uzależniony od wymogów wewnętrznych Państwa docelowego).

6. W przypadku zaistnienia zmiany w rozkładzie jazdy / lotu, Biuro Podróży poinformuje o tym fakcie Podróżnych:

- Za pomocą poczty elektronicznej - jeżeli zmiana nastąpiła w terminie dłuższym niż 7 dni od daty wyjazdu / wylotu
- Telefonicznie - jeżeli zmiana nastąpiła w terminie krótszym niż 7 dni od daty wyjazdu / wylotu

7. Przed zawarciem Umowy Podróżnemu przekazywane są:

- standardowy Formularz Informacyjny,
- informacje określone w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwane dalej „Informacjami o Imprezie”.

8. Przed zawarciem umowy Biuro Podróży może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

9. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony www.orienttravel.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje,

a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie.

10. W przypadku zawierania Umowy bezpośrednio, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielenie Podróżnemu informacji, odbywa się za pośrednictwem pracownika Biura Podróży oraz na trwałym nośniku.

11. W przypadku zawierania Umowy telefonicznie Podróżnemu udziela się Informacji, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku, za pośrednictwem wiadomości mailowej.

12. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku, w formie dokumentowej, po otrzymaniu potwierdzenia od Biura Podróży. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.

13. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Umowa zawarta w sposób bezpośredni sporządzana jest w formie papierowej.

14. W sprawach związanych z Imprezą, Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Biurem Podróży. Po rozpoczęciu Imprezy należy kontaktować się z pilotem który przekazuje numer telefonu i adres poczty elektronicznej w momencie przylotu lub rozpoczęcia transferu bądź w momencie zakwaterowania w hotelu.

III. CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY

1. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut oraz indywidualnych ustaleń zamieszczonych w treści Umowy między stronami. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wiza, ubezpieczeń ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.

2. Zaliczka na poczet ceny Imprezy wynosi 30% kosztu imprezy, chyba że strony ustaliły inaczej. Zapłaty zaliczki należy dokonać na rachunek bankowy Biura Podróży w terminie 24 godzin od momentu założenia rezerwacji.

3. Pełną należność za Imprezę, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, należy wpłacić na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy na 30 dni przed datą wyjazdu/wylotu.

4. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z zaliczką lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy.

5. W przypadku dokonywania rezerwacji w sposób elektroniczny lub telefoniczny, Podróżny zobowiązany jest do przesłania potwierdzenia przelewu w terminie 3 dni od dokonania rezerwacji na adres e-mail: rezerwacie@orienttravel.pl. W przypadku braku doręczenia potwierdzenia przelewu Biuro Podróży zastrzeżenie sobie prawo do anulowania nieopłaconej rezerwacji.

6. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, płatność oraz przesłanie potwierdzenia przelewu muszą nastąpić w dniu dokonania rezerwacji.





OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ORIENT TRAVEL SP. Z O.O.

IV. PASZPORT, WIZY, SZCZEPIENIA, WYMAGANIA ZDROWOTNE

1. Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport.

2. Wymóg posiadania paszportu dotyczy także dzieci do 2 lat. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro Podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.

3. Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarno-higienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wypł Karaimskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego (www.gis.gov.pl).

4. W przypadku, gdy udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy.

5. Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży.

V. ROZPOCZĘCIE IMPREZY, PRZELOT I DOBA HOTELOWA

1. Biuro Podróży wskazuje, że dniem rozpoczęcia imprezy jest data wylotu a w przypadku imprez autokarowych - data wyjazdu, zaś dniem jej zakończenia jest data powrotu. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport.

2. Doba hotelowa, jak również związane z nią świadczenia uboczne (np. świadczenia gastronomiczne) w hotelach i apartamentach, kończy się o godz. 11:00, a rozpoczyna się o godz. 14:00-15:00. Jeżeli przylot do miejsca docelowego imprezy ma miejsce w godzinach nocnych i następuje w dniu następnym po dniu rozpoczęcia świadczeń hotelowych, wskazanego w dokumencie podróży, Podróżny kwaterowany jest po przybyciu do hotelu, w związku z tym doba hotelowa rozpoczyna się od godziny 14:00 - 15:00 dnia wskazanego w dokumencie podróży. W przypadku świadczeń all inclusive, następuje one po dokonaniu zameldowania w hotelu, wyłącznie w sytuacji w której trwa już pierwsza doba hotelowa, ich zakończenie ma miejsce w momencie wykwaterowania, niemniej jednak nie później niż do końca ostatniej doby hotelowej.

VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY ZE STRONY BIURA PODRÓŻY

1. Mając na uwadze treść art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy – umowna cena Imprezy nie ulega zmianie. Zmiana innych warunków umowy, zwanych

dalej **Warunkami Umowy** może nastąpić wyłącznie na warunkach wskazanych w art. 46 Ustawy.

2. Biuro Podróży informuje Podróżnego na piśmie w terminie 7 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian Warunków Umowy, jak również o wynikających z tego tytułu uprawnieniach i obowiązkach stron.

3. Podróżny zobowiązany jest po otrzymaniu ww. informacji, poinformować pisemnie Biuro Podróży czy akceptuje on zmianę, czy też dokonuje odstąpienia od Umowy. W przypadku akceptacji zmian, jak również udziału w imprezie, Podróżny traci prawo do odszkodowania z tytułu dokonania zmian Warunków Umowy.

VII. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY ZE STRONY PODRÓŻNEGO ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO

1. Zmiana Warunków Umowy z inicjatywy Podróżnego może nastąpić po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia na piśmie na adres Biura Podróży. Podróżny, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

a) jeżeli Podróżny o zmianie informuje Biuro Podróży do 60 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, Biuro Podróży może pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 300 zł od osoby. Podróżny ma obowiązek wnieść ww. opłatę bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany.

b) jeżeli Podróżny dokonuje zmiany terminu wyjazdu lub miejsca docelowego imprezy, bądź też hotelu w terminie powyżej 60 dni przed wyjazdem, obowiązują go przy wyborze innej Imprezy tożsame warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania przez Podróżnego pierwotnej rezerwacji.

c) jeżeli Impreza realizowana jest w ramach przelotu samolotem rejsowym (liniowym) ww. warunki dotyczące zmiany umowy nie znajdują zastosowania. W takiej sytuacji, koszt zmian uzależniony jest od kosztów naliczonych przez przewoźnika.

2. W razie doręczenia pisemnego wniosku o zmianę Warunków Umowy na mniej niż 60 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Biuro Podróży uznaje je za odstąpienie Podróżnego od Umowy, obejmujące skutki wskazane w rozdziale X OWU, o ile strony nie postanowią inaczej.

VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ BIURO PODRÓŻY Z POWODU NIEWYSTARCZAJĄCEJ FREKWENCJI NA IMPREZIE

1. Biuro Podróży może w każdym czasie dokonać rozwiązania Umowy zawartej z Podróżnym.

2. W przypadku sytuacji opisanej w ust. 1 niniejszego rozdziału, Biuro Podróży ma obowiązek dokonania pełnego zwrotu wpłat uczynionych przez Podróżnego w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy.

3. W przypadku rozwiązania umowy przez Biuro Podróży na warunkach opisanych powyżej, Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie, w razie spełnienia następujących warunków:

a) liczba rezerwacji dla danej Imprezy jest mniejsza niż podana w Umowie.

b) Biuro Podróży poinformowało Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż:

- 20 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku imprez trwających powyżej 6 dni
- 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku imprezy trwającej od 2 do 6 dni
- 48 godzin przed jej rozpoczęciem, w przypadku imprezy trwającej do 2 dni.

IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

1. Podróżnemu przysługuje prawo cesji na osobę spełniającą wszystkie warunki udziału w Imprezie, wszystkich przysługujących mu z tytułu umowy Uprawnień, bez zgody Biura Podróży w razie łącznego spełnienia wszystkich wskazanych poniżej warunków:

a) Osoba na rzecz której dokonywana jest cesja przejmie wszystkie obowiązki wynikające z tytułu Umowy;

b) Podróżny dokona pisemnego zawiadomienia Biura Podróży nie później niż 7 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy.

2. Podróżny oraz osoba na rzecz której dokonana została cesja uprawnień ponoszą solidarną odpowiedzialność za nieuiszczone koszty Imprezy, jak również koszty poniesione przez Biuro Podróży w związku z przepisaniem Imprezy, oraz za wszelkie inne dodatkowe koszty wynikłe z tytułu cesji uprawnień.

X. Odstąpienie przez Podróżnego od Umowy; Oplata za odstąpienie od Umowy

1. Podróżnemu przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od Umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. 2. Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od umowy kształtują się następująco:

do 60 dni przed datą wyjazdu - stała opłata manipulacyjna w wysokości: 50 PLN /os. - w przypadku imprez autokarowych, 500 PLN / os - w przypadku imprez samolotowych.; od 59 do 41 dni przed datą wyjazdu - do 20 % ceny Imprezy; od 40 do 21 dni przed datą wyjazdu - do 40 % ceny Imprezy; od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu - do 60% ceny Imprezy; od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu - do 80 % ceny Imprezy; od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu - do 90 % ceny Imprezy; na 1 dzień przed datą wyjazdu i w dniu wyjazdu - do 95% ceny Imprezy.

3. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży zastrzega sobie możliwość powiększenia kosztów rezygnacji o koszty związane z opłatami uiszczonymi przez Biuro Podróży na rzecz dostawców miejsc w hotelach i środkach transportu. Na cenę imprezy składają się w przeważającej części, poniesione przez Biuro Podróży w sposób bezzwrotny koszty zakwaterowania i transportu.

4. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym, Biuro Podróży powiększy koszty anulacji o koszty naliczone przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany / rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu





OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ORIENT TRAVEL SP. Z O.O.

uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

5. Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrotu Podróżnemu części opłaty - Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę.

6. Do finalnej kalkulacji poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po końcowej dacie wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której podróżny nie skorzystał. Rozliczenie kosztów imprezy nierzadko następuje dopiero po zakończeniu danego sezonu. **7.** Ww. postanowienia nie mają zastosowania w sytuacjach wskazanych w Ustawie, przewidujących możliwość dokonania przez Podróżnego rozwiązania Umowy bez opłaty za odstąpienie od umowy.

XI. UBEZPIECZENIE OBOWIĄZKOWE, UBEZPIECZENIA DODATKOWE ORAZ GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Wszelkie informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych, jak również dobrowolnych ubezpieczeń dodatkowych, jak również warunki tychże ubezpieczeń dostępne są na stronie www.orienttravel.pl/ubezpieczenie/ oraz w siedzibie Biura Podróży.

2. Jednocześnie Biuro Podróży oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności oraz, że odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY

1. Biuro Podróży ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych wskazanych w Umowie, nie jest wykonywana zgodnie z jej treścią, zastosowanie znajdują przepisy zawarte w art. 48 Ustawy. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, a w miarę możliwości, nawet w trakcie trwania imprezy - z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy. Odpowiedzialność Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Umową określają przepisy art. 50 Ustawy.

2. Odpowiedzialność Biura Podróży za błędy w rezerwacji wynika z art. 53 Ustawy. Biuro Podróży wskazuje przy tym, że z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego z Podróżnych.

3. W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, definiowanych zgodnie z treścią art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży

obowiązane jest do udzielenia Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.

XIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

1. W przypadku Imprez samolotowych Podróżny jest osobiście odpowiedzialnym za zasięganie informacji dotyczących Imprezy oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju, u rezydenta lub z tablic ogłoszeń w hotelu. Obowiązkiem Podróżnego jest potwierdzenie rozkładu lotu powrotnego na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu do kraju u przedstawiciela Biura Podróży znajdującego się na miejscu organizacji Imprezy, bądź też za pośrednictwem strony internetowej Biura Podróży. W przypadku Imprez realizowanych samolotem liniowym/rejsowym Podróżny jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o których powiadomi go Biuro Podróży. Nie dokonanie potwierdzenia wiąże się z przyznaniem linii lotniczym prawa do rozdysonowania miejsc.

2. Podróżny ponosi wyłącznie osobistą odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu.

3. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w zależności od długości trwania ciąży, mają następujące obowiązki:

a) od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu;

b) po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą zostać niedopuszczone przez przewoźnika do odbycia lotu/rejsu.

4. Ostateczna decyzja w zakresie dopuszczenia do lotu/rejsu kobiety ciężarnej uzależniona jest od zgody kapitana statku powietrznego/morskiego. Podróżna będąca kobietą ciężarną zobowiązana jest do posiadania przy sobie zaświadczenia lekarskiego. Jednocześnie przewoźnik ma możliwość odmowy wejścia Pasażerki w każdym etapie ciąży, jeżeli nie jest on pewny, czy Pasażerka będzie bezpieczna podczas przewozu.

XIV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZEJ

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub spłodowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, który to formularz Podróżny zwyczajowo może uzyskać na terenie lotniska. Reklamacje związane z opóźnieniem w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu Pasażerowi.

XV. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻĄDAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO

ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY

1. W razie stwierdzenia przez Podróżnego w trakcie trwania imprezy turystyczne, jakichkolwiek wadliwości w wykonywaniu Umowy, powinien on niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Biuro Podróży, bądź też jego przedstawiciela obecnego w miejscu Imprezy.

2. Podróżnemu przysługuje prawo złożenia skargi, która to winna być złożona niezwłocznie po stwierdzeniu przez Podróżnego jakichkolwiek wadliwości w wykonywaniu umowy.

3. Skarga o której mowa wyżej powinna zawierać:

- dane identyfikujące Podróżnego;
- dane identyfikujące Umowę z którą wiąże się udział Podróżnego w imprezie turystycznej;
- przedmiot skargi składanej przez Podróżnego ze wskazaniem niezgodności z treścią Umowy, oraz żądaniami Podróżnego;

4. Skarga powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 3 lata od zakończenia imprezy. W wypadku złożenia skargi po upływie ww. terminu, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną i pozostawić bez merytorycznego rozpoznania.

5. Biuro Podróży dokonuje odpowiedzi na prawidłowo złożoną skargę w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Forma złożenia odpowiedzi na skargę, uzależniona jest od formy w jakiej skarga została wniesiona przez Podróżnego.

6. Termin zostaje uznany za zachowany, jeżeli nadanie w placówce pocztowej, bądź też wysłanie maila nastąpiło przed upływem tego terminu.

7. Biuro Podróży nie korzysta z pozasądowych sposobów załatwienia sporów, za wyjątkiem sytuacji w których takowy obowiązek wynika z treści przepisów powszechnie obowiązujących.

8. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main_home2_show&lng=PL, za pomocą której to Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem strony internetowej Biura Podróży.

XVI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla Biura Podróży.

2. W sprawach nieregulowanych OWU zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683).

3. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w OWU, w siedzibie Biura Podróży bądź pod adresem: <http://isip.sejm.gov.pl/>.

