

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ

## Biuro Podróży IwTravel stosowane od 01.12.2024.

### 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE. ZAWARCIE UMOWY.

1.1. Przez użyte w Warunkach uczestnictwa określenia należy rozumieć:

- ustawa – Ustawa z dnia 29. sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity – Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 z późn. zm.),
- organizator - Biuro Podróży IwTravel, będące organizatorem turystyki w rozumieniu USTAWY i posiadające zaświadczenie o wpisie do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych poz. nr 771, wydane przez Marszałka Województwa Śląskiego,
- warunki uczestnictwa – warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez ORGANIZATORA,
- impreza – impreza turystyczna w rozumieniu USTAWY, organizowana przez ORGANIZATORA,
- umowa – umowa o organizację IMPREZY,
- agent – agent turystyczny w rozumieniu USTAWY, uprawniony przez ORGANIZATORA przedsiębiorca, działający w imieniu ORGANIZATORA,
- Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła UMOWĘ o IMPREZĘ na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie takiej UMOWY nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której UMOWA została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych przedmiotem zawartą UMOWĄ,
- zgłoszenie-umowa – formularz przygotowany przez ORGANIZATORA, zawierający szczegółowy zakres usług, wchodzących w skład IMPREZY, na podstawie którego KLIENT składa ORGANIZATOROWI ofertę zawarcia UMOWY.

1.2. Katalogi i inne informacje pisemne ORGANIZATORA stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia UMOWY. Do zawarcia UMOWY dochodzi w drodze złożenia oferty przez ORGANIZATORA i jej przyjęcia przez KLIENTA.

1.3. Stronami UMOWY są, z zastrzeżeniem punktu 4.2. niniejszych WARUNKÓW UCZESTNICTWA, ORGANIZATOR i KLIENT.

1.4. W przypadku zawarcia UMOWY na rzecz osoby (osób) trzeciej (trzecich), osoba zawierająca UMOWĘ wskazuje tę osobę/osoby w momencie składania oferty zawarcia UMOWY. Jeżeli KLIENT nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, działa za niego przedstawiciel ustawowy.

1.5. Szczegółowe warunki realizacji IMPREZ organizowanych przez ORGANIZATORA określone są w aktualnych informacjach przygotowanych przez ORGANIZATORA, a w szczególności broszurach, folderach i katalogach a także w innych postanowieniach indywidualnie wynegocjowanych z KLIEMEM.

1.6. ORGANIZATOR oświadcza, że posiada stosowną gwarancję ubezpieczeniową w firmie Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A, wymaganą przez art. 5. ust. 1. pkt 2a USTAWY w zakresie pokrycia kosztów powrotu KLIENTA do kraju, w wypadku gdy ORGANIZATOR wbrew obowiązki nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez KLIENTÓW w razie niewykonania zobowiązań umownych. W przypadku mało prawdopodobnej konieczności skorzystania przez KLIENTA z wyżej wymienionego ubezpieczenia szczegółowych informacji udziela Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego Katowice, ul. Ligonia 46 tel.: 032 2078678 lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej.

1.7. KLIENT wyraża zgodę, w rozumieniu art. 23 ust. 1 pkt 1 w zw. z art. 7 ust. 5 ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia, 1997r. (tekst. jednolity Dz. U. z 2002 Nr 101 poz. 926 z późn. zm.), na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji UMOWY.

1.8. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 4 USTAWY, kategoria obiektu zakwaterowania podana jest według przepisów kraju pobytu.

### 2. CENA. WARUNKI PŁATNOŚCI. SPOSÓB ZAPŁATY.

2.1. Przy zawarciu UMOWY, KLIENT zobowiązany jest wpłacić 30% ustalonej ceny IMPREZY, dopłata do całości powinna być wniesiona na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku zawierania UMOWY w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem IMPREZY, KLIENT wpłaca całość ustalonej ceny,

2.2. W braku odmiennych postanowień umownych, cena IMPREZY podana jest w PLN (złotych polskich).

2.3. ORGANIZATOR może podwyższyć cenę IMPREZY jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- wzrostu kosztów transportu,
- wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- wzrostu kursów walut.

2.4. Podwyższenie ceny, o którym mowa w pkt 2.5. może nastąpić w terminie nie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem IMPREZY. W takim przypadku klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy i pełny zwrot kosztów.

2.5. ORGANIZATOR dopuszcza następujący sposób zapłaty za IMPREZĘ:

- gotówką w kasie ORGANIZATORA,
- gotówką w kasie AGENTA,
- przelewem na konto ORGANIZATORA.

2.6. W przypadku płatności w sposób określony w pkt. 2.7.c., za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na konto ORGANIZATORA, a koszty operacji bankowych ponosi KLIENT.

### 3. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA.

3.1. KLIENT ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w UMOWIE.

3.2. W czasie trwania IMPREZY, KLIENT ma prawo do korzystania z pomocy i opieki pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA, którym może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji UMOWY.

3.3. KLIENT może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w IMPREZIE wszystkie przysługujące mu z tytułu UMOWY uprawnienia, zawiadamiając o tym ORGANIZATORA, w terminie nie późniejszym niż 14 dni przed rozpoczęciem IMPREZY. Osoba ta przejmując wszystkie obowiązki KLIENTA oraz zobowiązania jest do pokrycia kosztów poniesionych przez ORGANIZATORA w wyniku zmiany. Za nieziszczoną część ceny IMPREZY oraz koszty poniesione przez ORGANIZATORA w wyniku zamiany ponosi osoba przejmująca uprawnienia.

3.4. KLIENT potwierdza otrzymanie aktualnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w IMPREZIE a także informacji o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Jeżeli KLIENT podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie ORGANIZATORA i dopełnić w swoim zakresie wszystkich formalności umożliwiających wjazd do danego kraju.

3.5. KLIENT ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami podróży: dowód osobisty, paszport ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego przekroczenia granicy, wymagane wizy, świadectwa szczepień itp., a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi mu przez ORGANIZATORA.

3.7. KLIENT zobowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.

3.8. KLIENT zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w ZGŁOSZENIU-UMOWIE. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży na inne niż określone w ZGŁOSZENIU-UMOWIE nawet, jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu – wymaga zgody ORGANIZATORA. W przypadku IMPREZY z wykorzystaniem transportu lotniczego rozpoczęcie podróży w punkcie przesiadkowym lub niewykorzystanie któregośkolwiek odcinka podróży wymaga zgody ORGANIZATORA i możliwe jest tylko wtedy, gdy odpowiednia taryfa lotnicza na to zezwala.

3.9. W trakcie trwania IMPREZY, KLIENT zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota/rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA dotyczących realizacji programu, w szczególności przestrzegać godzin zbiórki uczestników.

### 4. UBEZPIECZENIE KLIENTA.

4.1. W przypadku wyjazdów zagranicznych BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr **201284** z dnia 28.12.2012 r. zawiera na rzecz swoich klientów umowę ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej. W przypadku wyjazdów krajowych BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr **201285** z dnia 28.12.2012 r. zawiera na rzecz swoich klientów umowę ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

4.2. O ile szczegółowe warunki UMOWY nie stanowią inaczej – stronami umowy ubezpieczenia jest: Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz KLIENT. Siedziba Centrali Signal Iduna Polska, Warszawa ul. Przyokopowa 31. W nagłych przypadkach klient powinien skontaktować z centrum alarmowego Signal Iduna obsługiwane przez Inter Partner Assistance Polska – tel. czynny 24 godziny na dobę 0048 22 8645526 lub sms 0048 661000888. Zwrot poniesionych kosztów i dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Klienta w Signal Iduna Polska Biuro Likwidacji Szkód Turystycznych i Osobowych, ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, tel. 0048 22 5056160 po wypełnieniu i przesłaniu formularza zgłoszeniowego szkody/roszczenia.

4.3. KLIENT może ubezpieczyć się od kosztów odwołania uczestnictwa w IMPREZIE lub wcześniejszego z niej powrotu. Zawarcie tego ubezpieczenia może nastąpić wyłącznie przy podpisaniu umowy.

4.4. Ogólne warunki ubezpieczenia Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. zawierające m.in. zakres ubezpieczenia oraz sposób likwidacji szkody, są doręczane KLIENTOWI przy zawieraniu UMOWY.

4.5. KLIENT deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w IMPREZIE, a w przypadku zachorowania w trakcie IMPREZY zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

### 5. Odstąpienie od umowy.

5.1. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo odwołania IMPREZY w każdej chwili z powodu zdarzeń mających znamiona siły wyższej. ORGANIZATOR powołując się na siłę wyższą zawiadamia niezwłocznie KLIENTA o zaistnieniu zdarzenia stanowiącego przypadek siły wyższej pod rygorem utraty prawa powoływania się na nią.

5.2. Odwołanie IMPREZY z powodu braku odpowiedniej liczby uczestników może nastąpić najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem IMPREZY. Minimalna liczba uczestników przy wyjazdach grupowych wynosi 35 osób chyba, że UMOWA stanowi inaczej.

5.3. W sytuacjach opisanych w pkt. 5.1 i 5.2 ORGANIZATOR przedstawi KLIENTOWI ofertę zastępczą. W przypadku, gdy KLIENT jej nie zaakceptuje ORGANIZATOR zwróci niezwłocznie całość wpłaconej kwoty.

5.4. KLIENT ma prawo odstąpić od UMOWY w każdym czasie. Zastrzega się formę pisemną odstąpienia od UMOWY. Wówczas KLIENT ma obowiązek zwrotu wszystkich wydatków przez ORGANIZATORA dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez ORGANIZATORA kosztów. ORGANIZATOR podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrącają się następująco:

- 30% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie do 30. dnia przed rozpoczęciem IMPREZY,
- 50% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 29. a 15. dniem przed rozpoczęciem IMPREZY,
- 80% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 14. a 8. dniem przed rozpoczęciem IMPREZY,
- 90% ustalonej ceny - w przypadku odstąpienia w terminie między 7. dniem a 1. dniem rozpoczęcia IMPREZY.

ORGANIZATOR zaleca zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów odwołania uczestnictwa w IMPREZIE lub wcześniejszego z niej powrotu, o której mowa w pkt. 4.3.

5.5. Zwrotu wpłaconych kwot dokonuje się niezwłocznie po ustaleniu faktycznie poniesionych kosztów w miejscu, gdzie nastąpiło zawarcie UMOWY.

### 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA.

6.1. ORGANIZATOR zobowiązuje się zrealizować UMOWĘ z zachowaniem należytej staranności kupieckiej i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie IMPREZY, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie świadczeń uzgodnionych w UMOWIE.

6.2. ORGANIZATOR odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem KLIENTA, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w UMOWIE, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

6.3. ORGANIZATOR ponosi odpowiedzialność za treść przygotowanych przez siebie opisów obiektów hotelarskich oraz tych prospektów i folderów przygotowanych przez inne osoby, które zostały włączone do UMOWY.

6.4. ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za odmowę udzielenia wiza przez placówki konsularne państw, do których nie obowiązuje ruch bezwizowy oraz za odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmują miejscowe służby imigracyjne a także za opóźnienie w wydaniu przez placówkę dyplomatyczną wiza, o której mowa wyżej chyba, że opóźnienie to można przypisać ORGANIZATOROWI.

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ Biuro Podróży IwTravel stosowane od 01.12.2024.

6.4. ORGANIZATOR ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną KLIENTOWI wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska, w szczególności w Konwencji z dnia 17 grudnia 1962 r. o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych (Dz. U. z 1999 r. Nr 22, poz. 197), w Konwencji z dnia 12 października 1929 r. o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Dz. U. z 1933 r. Nr 8, poz. 49), wraz z Konwencją z dnia 18 września 1961 r. uzupełniającą konwencję warszawską, o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez osobę inną niż przewoźnik umowy (Dz. U. z 1965 r. Nr 25, poz. 167), w Konwencji montrealskiej z dnia 28 maja 1999 roku, która została wdrożona we Wspólnocie Europejskiej Rozporządzeniem (WE) nr 2027/97 (zmienionym rozporządzeniem (WE) nr 889/2002), w Konwencji ateńskiej z dnia 13 grudnia 1974 r. w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu (Dz. U. z 1987 r. Nr 18, poz. 108), w Konwencji z dnia 9 maja 1980 r. o międzynarodowym przewozie kolejowym (COTIF) wraz z załącznikiem A - Przepisy ujednoczone o umowie międzynarodowej przewozu osób i bagażu kolejami (CIV) (Dz. U. z 1985 r. Nr 34, poz. 158), zmienioną protokołem oraz poprawkami berneńskimi z dnia 20 grudnia 1990 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 37, poz. 225).

## 7. REKLAMACJE.

7.1. Jeżeli w trakcie IMPREZY, KLIENT stwierdza wadliwe wykonywanie UMOWY powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz ORGANIZATORA a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.

7.2. Jeżeli usterka w realizacji UMOWY nie zostanie naprawiona KLIENT ma prawo złożyć reklamację u pilota (przy IMPREZACH, w których pilot uczestniczy), rezydenta lub u lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA a także po powrocie do kraju w miejscu zawarcia UMOWY lub bezpośrednio u ORGANIZATORA. Do reklamacji zgłoszonej po zakończeniu IMPREZY, KLIENT może dołączyć zgłoszenie wadliwego wykonywania UMOWY złożone w miejscu jego powstania, którego przyjęcie pokwitował pilot lub rezydent ORGANIZATORA a w przypadku IMPREZ indywidualnych, oraz grupowych, w których nie uczestniczy pilot lub rezydent – lokalny przedstawiciel ORGANIZATORA.

7.3. Nazwisko pilota lub rezydenta lub nazwa lokalnego przedstawiciela ORGANIZATORA, do których KLIENT może się zwracać w razie trudności, podana jest w dokumentach podróży wydawanych KLIENTOWI przed rozpoczęciem IMPREZY.

7.4. Pilot, rezydent i lokalny przedstawiciel ORGANIZATORA nie są uprawnieni do uznawania roszczeń KLIENTA, ale mają obowiązek pisemnie potwierdzić przyjęcie reklamacji na wniosek KLIENTA.

7.5. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż:

- w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania IMPREZY - w terminie 30 dni od jej zakończenia,
- w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu IMPREZY - w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.

7.6. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji ORGANIZATOR szczegółowo uzasadni na piśmie przyczyny odmowy.

## 8. PODSTAWY PRAWNE UMOWY, KONSEKWENCJE PRAWNE WYNIKAJĄCE Z UMOWY, POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

8.1. Nieważność któregośkolwiek z postanowień niniejszych WARUNKÓW UCZESTNICTWA nie narusza ważności pozostałych postanowień.

8.2. W sprawach nie uregulowanych niniejszymi WARUNKAMI UCZESTNICTWA mają zastosowanie przepisy:

- USTAWY,

- kodeksu cywilnego,

- rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych, a także inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

8.3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej UMOWY, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

## 9. KLAUZULA INFORMACYJNA – OGÓLNE WARUNKI RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informuję, iż:

8.1. administratorem danych osobowych jest: Biuro Podróży IwTravel spółka komandytowa, 40-013 Katowice, ul. Mieleckiego 10, lok. 404.

8.2. Inspektor Ochrony Danych – Iwona Machera (im@iwtravel.com.pl).

8.3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej UMOWY, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

8.4. Odbiorcami danych mogą być inne podmioty biorące udział w celu należytej realizacji usługi turystycznej w tym nasza obsługa informatyczna i prawna.

8.5. Jeśli impreza turystyczna organizowana będzie na terenie państwa trzeciego dane osobowe mogą być (w zależności od przepisów wjazdowych danego państwa) udostępnione służbom granicznym i innym podmiotom biorącym udział w realizacji usługi (hotel, linie lotnicze itp.).

8.6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 6 lub do momentu cofnięcia zgody. Zgodę można cofnąć w dowolnym momencie składając pisemne oświadczenie.

8.7. Klient posiada prawo do żądania dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.

8.8. Klient posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli uzna iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

8.9. Dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.

8.10. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich nie podanie uniemożliwi kontakt czy zawarcie umowy/realizację usługi.