Załącznik nr 2

WARUNKI UCZESTNICTWA
w imprezach turystycznych organizowanych przez szkolaaligator.pl

I. Zasady ogólne

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2139 z późn. zm.; dalej jako „**ustawa o imprezach turystycznych**") jest spółka Frajda Travel s.c. z siedzibą w Kraków pod adresem ul. senatorska 17 m. 7, 30-106 Krków, wpisana do rejestru organizatorów turystyki przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonym przez Marszałka Województwa Małopolskie pod numerem Z/13/2022 ,posiadająca NIP 6772475002 oraz REGON 521349660, adres e-mail: biuro@szkolaaligator.pl, tel.: 731785235 (dalej jako „**Organizator**").
2. Prawa i obowiązki Organizatora oraz Podróżnych określają niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora (dalej jako „**Warunki Uczestnictwa**"), przepisy ustawy z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.; dalej jako „**k.c.**") oraz przepisy ustawy o imprezach turystycznych.
3. Ilekroć w treści Warunków Uczestnictwa mowa jest o:
   a) **Usłudze Turystycznej** – rozumie się przez to usługę turystyczną, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych,
   b) **Imprezie turystycznej** – rozumie się przez to imprezę turystyczną, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 2 ustawy o imprezach turystycznych,
   c) **Umowie** – rozumie się przez to umowę o udział w imprezie turystycznej, zgodnie z definicją z art. 4 pkt 3 ustawy o imprezach turystycznych, zawieraną pomiędzy Organizatorem a Podróżnym,
   d) **Podróżnym** – rozumie się przez to podróżnego, zgodnie z definicją z art. 4 ust. 6 ustawy o imprezach turystycznych.
4. Zawarte w serwisie szkolaaligator.pl opisy Imprez turystycznych nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c., lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez turystycznych mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 ustawy o imprezach turystycznych wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie.
5. Organizator i Podróżny przekazują sobie wymagane ustawą o imprezach turystycznych lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku. Jeżeli ustawa o imprezach turystycznych wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie o imprezach turystycznych.

II. Zawarcie Umowy

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora (dalej jako „**Umowa**") następuje poprzez dokonanie przez Podróżnego rezerwacji za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego udostępnionego w serwisie szkolaaligator.pl (dalej jako „**Formularz**") oraz dokonanie zapłaty zaliczki lub całości wynagrodzenia za udział w Imprezie turystycznej.
2. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:
   a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego (dalej jako „**formularz SFI**") zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do wspomnianej ustawy;
   b) w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, nie wprowadzając Podróżnego w błąd informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy o imprezach turystycznych (dalej jako „**Informacje o Imprezie**").
3. Przed zawarciem Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane Podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 oraz ust. 3 ustawy o imprezach turystycznych informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie Informacji o Imprezie.
4. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony szkolaaligator.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane ustawą o imprezach turystycznych informacje za pośrednictwem formularza SFI, a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie.
5. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu za pośrednictwem wskazanego przez Podróżnego adresu e-mail kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
6. 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 o imprezach turystycznych.
7. Przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej Organizator dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
8. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się przez Podróżnego z programem Imprezy turystycznej i Warunkami Uczestnictwa. Poprzez uiszczenie zaliczki lub całości wynagrodzenia za udział w Imprezie turystycznej, Podróżny potwierdza znajomość wymienionych zasad i oświadcza, że je akceptuje.
9. W Imprezie turystycznej uczestniczy Podróżny zawierający Umowę i/lub inne osoby przez niego wymienione w Formularzu. Podróżnemu przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę oraz na zmianę danych osób uczestniczących w Imprezie turystycznej bez zmiany ich ilości. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. W przypadku zmiany osoby Podróżnego, dotychczasowy Podróżny zobowiązany jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.
10. Zgłoszenie uczestnictwa osoby niepełnoletniej wymaga potwierdzenia jej uczestnictwa przez jej opiekuna prawnego.
11. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy turystycznej przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

III. Warunki płatności

1. Wszystkie ceny są cenami umownymi, obejmującymi podatek od towarów i usług. Cena Imprezy turystycznej jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy turystycznej nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.
2. Podróżny zobowiązany jest w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem dokonania rezerwacji od Organizatora dokonać zapłaty zaliczki lub całości ceny za udział w Imprezie turystycznej. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przez datą rozpoczęcia Imprezy turystycznej, Podróżny musi wpłacić pełną kwotę ceny w ciągi 48 godzin od momentu otrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem dokonania rezerwacji od Organizatora. Po bezskutecznym upływie wskazanych powyżej terminów rezerwacja zostanie anulowana.
3. W przypadku uiszczenia przez Podróżnego zaliczki w momencie zawierania Umowy, Podróżny w terminie określonym w Umowie wpłaca pozostałą kwotę ceny za udział w Imprezie turystycznej.
4. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Podróżnym, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rachunek bankowy Organizatora w terminach wskazanych powyżej.
5. W przypadku Imprezy turystycznej, której cena podana jest w innych walutach niż polska, cena przeliczana jest na złotówki według kursu określonej waluty w NBP (pieniądz-sprzedaż) z dnia dopłaty do pełnej kwoty.
6. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany w treści Formularza.
7. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy turystycznej (pierwsza osoba wymieniona w Formularzu) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w Formularzu, jak również jest odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora oświadczeń dotyczących Imprezy turystycznej, a także za przekazywanie Organizatorowi w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą turystyczną.

IV. Zmiany świadczeń przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej

1. Organizator ma prawo do nieznacznej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej po uprzednim poinformowaniu o tym Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny na trwałym nośniku zgodnie z art. 46 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych.
2. W sytuacji, gdy Organizator przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości Imprezy turystycznej w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych bądź nie jest w stanie spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w Umowie) w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 2 ustawy o imprezach turystycznych niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może w tym wypadku jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą Imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
3. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator informuje Podróżnego o:
   a) zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
   b) rozsądnym terminie, w którym Podróżny ma poinformować Organizatora o swojej decyzji (tj. czy Podróżny przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od

Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Imprezę turystyczną);

c) o odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w podanym przez Organizatora terminie;

d) o zastępczej Imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku gdy Umowa zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Podróżnego na warunkach określonych powyżej, Organizator nie później niż w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia rozdziału XI niniejszych Warunków Uczestnictwa.

4. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów/przylotów i wyjazdów lub powrotów (o ile nie zmienia się ilość świadczeń) nie stanowią zmiany głównych właściwości Imprezy turystycznej w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 ustawy o imprezach turystycznych.

V. Zmiany świadczeń po rozpoczęciu Imprezy turystycznej

1. Jeżeli którakolwiek z Usług Turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Podróżny ma obowiązek zawiadomić o tym Organizatora (patrz rozdział X niniejszych Warunków Uczestnictwa).
2. Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości Usług Turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności odpowiednie zastosowanie ma rozdział X i XI Warunków Uczestnictwa oraz przepisy ustawy o imprezach turystycznych.
3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie przez okres do 3 (słownie: trzech) nocy.
4. Ograniczenia czasu zapewniania Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w ust. 3, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 (słownie: osiemnaście) lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.

VI. Odwołanie Imprezy turystycznej

1. Z uwagi na to, że Organizator organizuje grupowe Imprezy turystyczne, może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
   a) nie osiągnie zakładanego minimum grupy:
      - w przypadku imprez autokarowych min. 30 (słownie: trzydzieści) osób;
      - w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe min. 0 (słownie: zero) osób;
      - w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe min. 0 (słownie: zero) osób;

      i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż:
      - 20 (słownie: dwadzieścia) dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 (słownie: sześć) dni,
      - 7 (słownie: siedem) dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej 2-6 (słownie: od dwóch do sześciu) dni,
      - 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 (słownie: dwa) dni;

   b) wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
2. Organizator w przypadkach wskazanych w ust. 1 powyżej, dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od dnia jej rozwiązania.
3. Jeżeli Impreza turystyczna zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy wskazanego w ust. 1 lit. a) powyżej, Podróżny zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie na piśmie lub innym trwałym nośniku.

VII. Rezygnacja z Imprezy turystycznej

1. Przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej Podróżny ma możliwość zrezygnowania z Imprezy turystycznej. Oświadczenie o rezygnacji z Imprezy turystycznej Podróżny jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku na adres Organizatora wskazany w art. 1 ust. 1 niniejszych Warunków Uczestnictwa.
2. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy określanej i pobieranej przez Organizatora zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych.
3. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizatora może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy turystycznej, z której Podróżny nie skorzystał.
4. Organizator w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę turystyczną pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Organizator niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę.

5. Powyższe postanowienia niniejszego paragrafu nie mają zastosowania w przypadku, gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.
6. Do chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej Podróżny ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z Umowy. Osoba zastępująca powinna spełniać wszystkie wymogi konieczne do uczestnictwa w Imprezie turystycznej. Podróżny zobowiązany jest do poinformowania Organizatora o zmianie Podróżnego Imprezy turystycznej, na piśmie, pod rygorem nieważności, przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. Opłata manipulacyjna przy zmianie Podróżnego wynosi 100 zł za osobę. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Podróżny może zwrócić się do Organizatora o przedstawienie indywidulanych wyliczeń poniesionych kosztów w związku z dokonaną zmianą. Za pokrycie kosztów Imprezy turystycznej i kosztów dodatkowych, powstałych poprzez zmianę osoby zastępującej, odpowiadają solidarnie: Podróżny i osoba zastępująca.
7. Wszelkie opłaty manipulacyjne, związane z rezygnacją i zmianą Umowy, jak również opłaty za indywidualny przebieg Imprezy turystycznej, są natychmiast wymagalne.

VIII. Ubezpieczenie Podróżnych oraz ubezpieczenia dodatkowe

Ubezpieczenie zawierane przez Organizatora na rzecz Podróżnego ma charakter podstawowy, dlatego Podróżny powinien zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie w razie potrzeby. Za realizację świadczeń wynikających z ubezpieczenia Podróżnego odpowiada bezpośrednio ubezpieczyciel. Organizator ani inne biura nie pośredniczą w wypłacie odszkodowań oraz nie mają wpływu na decyzję ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania.

IX. Obowiązkowa, ustawowa gwarancja Organizatora

1. Organizator posiada, zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych zabezpieczenie finansowe w postaci: gwarancję ubezpieczeniowej wystawionej przez Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group. Kontakt z podmiotem udzielającym zabezpieczeń finansowych: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, tel. 61-873 - 76-35, e-mail: kontakt@wiener.pl (dalej jako „**Ubezpieczyciel**"). Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem Marszałek Województwa Małopolskie, Racławicka 56, 30-017 Kraków, jeżeli z powodu niewypłacalności Organizatora, dojdzie do odmowy świadczenia usług.
2. Numer gwarancji, jej wysokość, okres jej trwania oraz nazwa towarzystwa ubezpieczeniowego są każdorazowo podawane na stronie internetowej Organizatora. Z kopią certyfikatu Gwarancji Ubezpieczeniowej Podróżny może zapoznać się na stronie internetowej Organizatora.
3. Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Podróżnych w razie niewykonania Umowy, Podróżny powinien niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem. Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego marszałka województwa, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Podróżnych do kraju w terminie do 3 (słownie: trzy) dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki.
4. Wypłata środków z Gwarancji Ubezpieczeniowej następuje w zakresie:
   a) pokrycia kosztów powrotu Podróżnego z Imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z Imprezy turystycznej;

b) pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę turystyczną;
c) pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę turystyczną.

X. Reklamacje

1. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji Imprezy turystycznej o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy turystycznej. W przypadku stwierdzenia niedogodności Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji w postaci papierowej listownie na adres Organizatora lub elektronicznie e-mailem na adres: biuro@szkolaaligator.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i Imprezy turystycznej, w której uczestniczył (w tym m.in. numer Umowy oraz datę Imprezy turystycznej albo w miarę możliwości jedynie kopię zawartej Umowy), przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 (słownie: trzydzieści) dni od dnia zakończenia Imprezy turystycznej.
3. Jeżeli reklamacja złożona zostanie po terminie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator uprawniony jest do uznania jej za bezskuteczną. Nie uchybia to jednak ani nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 (słownie: trzy) lata.
4. Podróżny, w trakcie rozpatrywania reklamacji przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Podróżnemu w terminie 30 (słownie: trzydzieści) dni od momentu jej otrzymania przez Organizatora. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie w jakiej została złożona. Termin na odpowiedź uznaje się za zachowany, jeżeli w ostatnim dniu powyższego terminu reklamacja została wysłana listownie lub drogą mailową zgodnie z ust. 1 powyżej.
6. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisanej w Warszawie dnia 12 października 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1) oraz ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. – Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1183 z późn. zm.). Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa).
7. Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróżnym można zgłaszać do Ubezpieczyciela: Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela oraz szczegóły dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się na stronie internetowej www.wiener.pl

XI. Odpowiedzialność Organizatora

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie Usług Turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora czy przez innych dostawców Usług Turystycznych. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo

warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę Usług Turystycznych, które są częścią Imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.

2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia par. VI niniejszych Warunków Uczestnictwa.
3. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w ust. 1-2 powyżej, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, jak również w innych przepisach.
4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Podróżny lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem Usług Turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
5. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Podróżnych rezygnujących z Imprezy turystycznej w czasie jej trwania, chyba że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w par. VI. niniejszych Warunków Uczestnictwa i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych. Organizator nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (tj. nie zaakceptowanej przez Organizatora) zmiany przez Podróżnego miejsca wsiadania lub wylotu.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Podróżnego do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt XII. niniejszych Warunków Uczestnictwa.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Organizator lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem Usług Turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.
8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu Imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Podróżnego. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za

umowy zawierane przez Podróżnego w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.

9. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Turystycznych w czasie Imprezy turystycznej do trzykrotności ceny Imprezy turystycznej, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
10. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

XII. Obowiązki Organizatora

1. Organizator jest zobowiązany przed zawarciem Umowy do podania Podróżnemu informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych.
2. Organizator jest zobowiązany poinformować Podróżnego o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej Imprezy turystycznej oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.
3. Z dniem 16.07.2006 r. Organizator zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylającym art. 9 dyrektywy 2004/36/WE 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 Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Podróżny zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów.
4. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, 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. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt V. niniejszych Warunków Uczestnictwa.
5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 4 powyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

XIII. Odpowiedzialność, prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym podróżnym, hotelom, apartamentom, liniom lotniczych oraz innym

tego rodzaju podmiotom. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do tych podmiotów.

2. Podróżny ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy w nadzorze nad osobami, za które odpowiada, na zasadach określonych w przepisach k.c.
3. Podróżny ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania Imprezy turystycznej do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora.
4. Podróżny zawierając Umowę zobowiązuje się do:
   a) przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych oraz innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego się udaje. Podróżny pokrywa wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów;
   b) posiadania ważnych dokumentów podroży: paszportu (do krajów spoza UE) oraz paszportu lub dowodu osobistego (do krajów UE), ewentualnie wizy turystycznej; obowiązek posiadania ważnego dokumentu podroży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek;
   c) przestrzegania wskazówek i zaleceń przedstawicieli/pracowników Organizatora, koniecznych dla prawidłowej realizacji zawartej Umowy;
   d) respektowania postanowień Umowy dotyczących transportu, w szczególności do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek;
   e) przestrzegania regulaminów wewnętrznych dotyczących w szczególności kwestii porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących u przewoźników, w hotelach oraz innych miejscach, w których świadczone będą Usługi Turystyczne objęte Umową, a także do przestrzegania instrukcji personelu wyżej wymienionych;
   f) przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych;
   g) 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 wystąpienia z roszczeniem przez Organizatora.

XIV. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawa o imprezach turystycznych.
2. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Podróżnego lub Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
3. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Podróżnego będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

4. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podróżny będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Podróżnym a Organizatorem. Podróżny może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Urzędnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami.
5. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują dla Imprez realizowanych od dnia 07-02-2024 r.