

**Ogólne Warunki Uczestnictwa  
w imprezach turystycznych organizowanych przez Blue Style  
Sp. z o.o.**

**1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Blue Style Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Pruskowskiej 29 lok. U1, powoływane dalej jako „OWU”, posługującą się nazwą handlową „Sun & Fun Holidays”, zwaną dalej „Biurem Podróży”, podlegają bezwzględnie obowiązującym przepisom prawa, w szczególności przepisom kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 r. poz. 2361), zwanej dalej „Ustawą”. Biuro Podróży posiada kapitał zakładowy w wysokości 1.950.000,00 zł, jest wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000651310, NIP: 7010641075, REGON: 366054742 oraz do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem 1839 (Numer ewidencyjny: 10435). Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych jest dostępna pod adresem <https://ewidencja.ufg.pl/webcenter/portal/ewidencja>.
- 1.2. Biuro Podróży jest organizatorem imprez turystycznych, zwanych dalej łącznie „Imprezami” lub każda z osobna „Imprezą”, zawartych w katalogu, na stronie internetowej Biura Podróży lub w innych materiałach Biura Podróży, tj. organizatorem turystyki w rozumieniu Ustawy. Przez stronę internetową Biura Podróży należy rozumieć stronę [www.sunfun.pl](http://www.sunfun.pl).
- 1.3. OWU znajdują zastosowanie do Imprez zamieszczonych w katalogu, na stronie internetowej Biura Podróży lub w innych materiałach Biura Podróży. W celu uniknięcia wątpliwości Biuro Podróży informuje, że OWU znajdują również zastosowanie do Imprez oznaczonych w materiałach Biura Podróży jako „Egzotyczna destynacja” lub „Egzotyka”, przez co należy rozumieć Imprezy organizowane poza krajami Unii Europejskiej, innymi krajami europejskimi, krajami byłego ZSRR, Egiptem, Tunezją, Maroko oraz Turcją.
- 1.4. OWU oraz inne materiały wymienione w pkt 3.3 stanowią integralną część umowy o udział w Imprezie, zwanej dalej „Umową”, zawieranej pomiędzy Biurem Podróży a Podróżnym. Biuro Podróży umożliwia Podróżnemu przed zawarciem Umowy zapoznanie się z wyżej wymienionymi materiałami poprzez udostępnienie ich w stacjonarnych punktach sprzedaży prowadzonych przez Biuro Podróży lub jego agentów turystycznych, a także na stronie internetowej Biura Podróży.
- 1.5. OWU, w zakresie w nim uregulowanym, określa prawa i obowiązki Podróżnego oraz Biura Podróży związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez.
- 1.6. Wszystkie pojęcia występujące w OWU, które jednocześnie zostały zdefiniowane w Ustawie (m.in. Podróżny, Impreza, agent turystyczny), o ile w OWU wyraźnie nie zastrzeżono inaczej, są używane w OWU w znaczeniu nadanym im w art. 4 Ustawy.
- 1.7. OWU nie mają zastosowania do Imprez trwających krócej niż 24 godziny, chyba że obejmują nocleg, ani do ewentualnej sprzedaży pojedynczych usług. W takim przypadku Podróżnym nie przysługują prawa i obowiązki wynikające z Ustawy, jak również nie są oni objęci ochroną wynikającą z Ustawy. OWU nie mają także zastosowania do powiązanych usług turystycznych.
- 2. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE BIURA PODRÓŻY**
- 2.1. Biuro Podróży lub agent turystyczny, w przypadku gdy Impreza jest sprzedawana za jego pośrednictwem, przed zawarciem Umowy udziela Podróżnemu standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, o którym mowa w art. 39 Ustawy.
- 2.2. Biuro Podróży lub agent turystyczny, w przypadku gdy Impreza jest sprzedawana za jego pośrednictwem, udziela Podróżnemu, zanim Podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek Umową lub odpowiadającą jej ofertą, następujących informacji:
- 1) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:
    - a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania Imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie Imprezy,
    - b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
    - c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
    - d) liczbę i rodzaj posiłków,
    - e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie Imprezy,
    - f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczebności grupy,

- g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
  - h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb,
- 2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie Imprezy i termin jej wnieśienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty,
  - 3) cenę Imprezy łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem Umowy - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Podróżny może zostać obciążony,
  - 4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby Impreza się odbyła,
  - 5) termin powiadomienia Podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu Imprezy z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
  - 6) informację o prawie do rozwiązania przez Podróżnego Umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy za stosowną opłatą oraz jej wysokości,
  - 7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie,
  - 8) nazwę handlową i adres Biura Podróży lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej,
  - 9) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Podróżnego Umowy lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
- 2.3. Informacje, o których mowa w pkt 2.2 OWU, są przekazywane w sposób jasny, zrozumiały i widoczny i nie mogą wprowadzać Podróżnego w błąd. Jeżeli są udostępniane w postaci papierowej - są czytelne.
- 2.4. Biuro Podróży lub agent turystyczny, przed zawarciem Umowy, informuje Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych w pkt 2.2 OWU.
- 2.5. Jeżeli przed zawarciem Umowy nie zostały zrealizowane obowiązki informacyjne dotyczące dodatkowych opłat lub innych kosztów, o których mowa w pkt 2.2 pkt 3 OWU, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.
- 2.6. Jeżeli dana usługa turystyczna w ramach Imprezy będzie świadczona w grupie to odpowiednia informacja w tym zakresie, w tym co do liczebności grupy, będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach Biura Podróży.
- 2.7. Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych w ramach Imprezy będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach Biura Podróży.
- 2.8. Imprezy – ze względu na ich charakter i specyfikę – nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Jeżeli konkretna Impreza jest dostępna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, to odpowiednie informacje o tej dostępności są zawarte w katalogu, na stronie internetowej Biura Podróży lub w innych materiałach Biura Podróży.
- 2.9. Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest i nie może być ściśle określona początkowa i końcowa data Imprezy („data ścisła”) to w Umowie określa się datę przybliżoną, a o dacie ścisłej Podróżny zostanie powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie po jej ustaleniu.
- 2.10. Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest znany i nie może być ściśle określony czas wyjazdu i powrotu z Imprezy („ścisły czas wyjazdu i powrotu”) to w Umowie określa się czas przybliżony, a o ścisłym czasie wyjazdu i powrotu Podróżny zostanie powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie po jego ustaleniu.
- 2.11. Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych znajdują się na stronie internetowej Biura Podróży.
- 2.12. Z zastrzeżeniem pkt 2.8 OWU, do udziału w Imprezie i korzystania z usług turystycznych w ramach Imprezy wystarczy ogólnie dobry stan zdrowia. Jeżeli do udziału w konkretnej Imprezie konieczne jest spełnienie określonych wymagań zdrowotnych – informacje o tym zostaną zamieszczone w Umowie.
- 2.13. Jeżeli na podstawie Umowy obejmującej zakwaterowanie będą podróżowały osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie będzie towarzyszył rodzic inna upoważniona osoba, w Umowie zostaną wskazane informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu.
- 3. ZAWARCIE UMOWY W STACJONARNYM PUNKCIE SPRZEDAŻY, Z WYKORZYSTANIEM PROCEDURY DOSTĘPNEJ NA STRONIE INTERNETOWEJ BIURA PODRÓŻY (ONLINE) ORAZ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**
- 3.1. Katalog, strona internetowa Biura Podróży oraz inne materiały Biura Podróży, a także znajdujące się tam informacje nie są ofertą w

- rozumieniu właściwych przepisów kodeksu cywilnego i stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy. Umowa może być zawarta w stacjonarnym punkcie sprzedaży prowadzonym przez Biuro Podróży lub przez agenta turystycznego, z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej Biura Podróży, a także poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2019 r. poz. 134). Zawarcie Umowy poprzedzone jest zapoznaniem się przez Podróżnego z materiałami wskazanymi w pkt 3.3 OWU oraz spełnieniem wobec Podróżnego obowiązków informacyjnych, zgodnie z rozdziałem 2 OWU oraz odpowiednio art. 39 i 40 Ustawy.
- 3.2. W celu zawarcia Umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej Biura Podróży, Podróżny dokonuje rezerwacji poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego, w tym poprzez podanie wszystkich wymaganych przez formularz danych osób, które będą uczestniczyć w Imprezie.
- 3.3. Treść Umowy jest określana na podstawie OWU, opisu Imprezy zawartego w katalogu, na stronie internetowej Biura Podróży lub w innych materiałach Biura Podróży, Ogólnych Warunków Przewozu odpowiedniego przewoźnika, Informatora ogólnego, regulaminu promocji (jeśli dotyczy Imprezy stanowiącej przedmiot Umowy), dokumentu poświadczającego posiadanie gwarancji ubezpieczeniowej, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003 ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającego przez oddział w Polsce (ERGO Ubezpieczenia podróży) oraz dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym (jeżeli Podróżny zdecyduje się rozszerzyć ubezpieczenie o dodatkowe warianty). Wymienione powyżej materiały stanowią integralną część Umowy. Podróżny może zapoznać się z treścią wyżej wymienionych materiałów w stacjonarnym punkcie sprzedaży Biura Podróży lub na stronie internetowej Biura Podróży.
- 3.4. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Biuro Podróży lub agent turystyczny udostępni Podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
- 3.5. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli Umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- 3.6. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera pełną treść uzgodnień, w tym informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy (wskazane odpowiednio w pkt 2.2 OWU), oraz wskazane w art. 42 ust. 4 Ustawy.
- 3.7. Przed zawarciem Umowy Biuro Podróży zaleca zapoznanie się z aktualnym opisem wybranej Imprezy znajdującym się na stronie internetowej Biura Podróży. Biuro Podróży aktualizuje na bieżąco informacje dotyczące Imprez i są one aktualne na dzień, w którym Podróżny zapoznaje się z nimi na stronie internetowej Biura Podróży.
- 3.8. Umowa może zostać zawarta wyłącznie przez osobę prawną lub fizyczną, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku zawarcia Umowy przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych konieczne jest potwierdzenie zawarcia Umowy przez przedstawiciela ustawowego. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy (zawierający Umowę) jest zobowiązany posiadać umocowanie do dokonania wszelkich czynności związanych z zawarciem Umowy także w imieniu i na rzecz pozostałych osób wskazanych w Umowie, które to osoby udzielił wyżej wskazanemu Podróżnemu ważnego umocowania do zgłoszenia ich uczestnictwa w Imprezie oraz zaakceptowania wszelkich materiałów, informacji i oświadczeń przekazanych przed zawarciem Umowy, w tym także informacji wskazanych w rozdziale 2 OWU oraz odpowiednio w art. 39 i 40 Ustawy.
- 3.9. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy (zawierający Umowę), w dniu jej dokonania musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego).
- 3.10. W przypadku Imprez, zakres usług wykupionych dla wszystkich Podróżnych wskazanych w Umowie musi być tożsamy (musi się pokrywać), chyba że Biuro Podróży wyrazi zgodę na odstępianie od powyższej zasady albo wynika to z natury świadczonych przez Biuro Podróży usług turystycznych w ramach Imprezy.
- 3.11. Zawarcie Umowy następuje z chwilą podpisania Umowy przez Podróżnego i Biuro Podróży. Umowa wchodzi w życie po uiszczeniu przedpłaty w wysokości oraz w terminie określonym w Umowie.
- 3.12. Podróżny, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia Umowy w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku. Biuro Podróży podaje informacyjnie, że Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa oznacza Umowę z konsumentem zawartą:
- 1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem Biura Podróży,
  - 2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w ppkt 1,

- 3) w lokalu Biura Podróży lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem Biura Podróży, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- 4) podczas wycieczki zorganizowanej przez Biuro Podróży, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie Umów z konsumentami.

#### 4. WSPÓLDZIAŁANIE PODRÓŻNEGO Z BIUREM PODRÓŻY

- 4.1. Biuro Podróży i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową materiały, informacje lub oświadczenia w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony i wskazanego w Umowie trwałego nośnika, z zastrzeżeniem, że jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu materiałów, informacji lub oświadczeń na określonym nośniku, zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie. Z uwagi na okoliczność, iż realizacja Imprezy w określonych przypadkach wymaga niezwłocznego przekazywania informacji lub oświadczeń, zaleca się, aby Podróżny wprowadził do Umowy lub w przypadku określonym w pkt 3.2 OWU do formularza zgłoszeniowego, swój aktualny adres e-mail znajdujący się w wyłącznej dyspozycji Podróżnego. Podróżny powinien podać także numer telefonu kontaktowego, pod którym będzie dostępny w razie konieczności niezwłocznego udzielenia niezbędnych informacji związanych z Imprezą. Podróżny odpowiada za prawidłowość i aktualność wszystkich podanych przez niego danych. O wszelkich zmianach danych Podróżnego zamieszczonych w Umowie (w tym danych kontaktowych, rodzaju trwałego nośnika właściwego do komunikacji pomiędzy Biurem Podróży a Podróżnym) Podróżny powinien niezwłocznie powiadomić Biuro Podróży. Biuro Podróży nie odpowiada za niewykonanie Umowy z powodu zmiany danych, o której nie zostało powiadomione.
- 4.2. Zaleca się, aby Podróżny przed rozpoczęciem Imprezy sprawdził, czy nie zaistniały zmiany istotnych warunków organizacyjnych Imprezy (np. godziny wylotu i przylotu). Czynności tej najlepiej dokonać na 1 dzień przed rozpoczęciem Imprezy. Informacje takie Podróżny może uzyskać dzwoniąc pod nr telefonu 801 080 039 lub w punkcie sprzedaży, w którym zawarł Umowę.
- 4.3. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy (zawierający Umowę) jest odpowiedzialny za przekazanie pozostałym osobom wskazanym w Umowie, w imieniu i na rzecz których Umowa również została zawarta, wszelkich otrzymanych od Biura Podróży materiałów, informacji lub oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazanie Biuru Podróży w imieniu tych osób informacji lub oświadczeń dotyczących Imprezy.
- 4.4. W przypadku Imprez, w których jako Podróżni udział biorą osoby, które nie ukończyły 18 roku życia, Podróżny ma obowiązek zapewnić tym małoletnim Podróżnym stałą opiekę i nadzór osoby pełnoletniej, posiadającej pełną zdolność do czynności prawnych. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy ma również obowiązek zapewnić stałą opiekę i nadzór osoby pełnoletniej, posiadającej pełną zdolność do czynności prawnych nad Podróżnymi małoletnimi, których stan zdrowia wymaga stałej opieki i nadzoru.
- 4.5. Podróżny ma obowiązek odpowiednio wcześniej zapewnić sobie odpowiednie dokumenty spełniające warunki wymagane przez konkretny kraj docelowy, umożliwiające Podróżnemu udział w Imprezie (np. dokument tożsamości i inne dokumenty wymagane przez kraj docelowy, np. wizy, zaświadczenia o szczepieniach ochronnych).
- 4.6. W przypadku, gdy jest to istotne dla danej destinacji, Podróżny, przed zawarciem Umowy zostanie poinformowany m.in. jakie wymagania i dokumentacja medyczna jest niezbędna do uczestnictwa w Imprezie i pobytu w danym miejscu (obowiązkowa, nie zalecana). W tym celu Podróżny ma obowiązek wskazać w Umowie kraj, który wydał mu paszport i którego ma zamiar użyć w podróży do miejsca docelowego pobytu. Jednocześnie Biuro Podróży informuje, że Podróżny wyjeżdżający poza Unię Europejską zobowiązany jest do posiadania ważnego paszportu (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, przy czym nie może to być paszport tymczasowy), zawierającego wolne strony, aby – w związku z Imprezą – możliwe było wstawienie wiz lub innych oznaczeń. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy również wszystkich dzieci, niezależnie od ich wieku. Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro Podróży zaleca przed zawarciem Umowy kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.
- 4.7. We wszelkich sprawach związanych z organizacją Imprez, Podróżni mogą kontaktować się z Biurem Podróży telefonicznie pod numerem telefonu wymienionym w pkt 4.2 OWU (od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00–18:00, w sobotę w godzinach 10:00–14:00) lub korespondencyjnie pod adresem wskazanym w pkt 1.1 OWU. Numery telefonów do przedstawicieli Biura Podróży w miejscach realizacji Imprez podawane są w dokumentach podróży.
- 4.8. Biuro Podróży informuje, że rozpoczęcie Imprezy oznacza rozpoczęcie wykonywania usług turystycznych w ramach tej Imprezy.

## 5. CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

- 5.1. Wskazane w katalogu ceny Imprez zostały ustalone w złotych polskich po przeliczeniu kursów walut obcych według tabeli średniego kursu walut NBP aktualnej w momencie wydawania katalogu. Aktualne ceny Imprez są zawsze publikowane na stronie internetowej Biura Podróży. Ceny wskazane w oddzielnych ofertach lub w ofertach Last Minute odnoszą się wyłącznie do Imprez wyraźnie tam wskazanych. Ceny wskazane w ofercie Last Minute lub w oddzielnych ofertach mają przez czas oznaczony, wskazany przez Biuro Podróży, pierwszeństwo przed pierwotnie ustalonymi cenami dotyczącymi tych Imprez. Zmiana ceny Imprezy po zawarciu Umowy, z wyjątkiem zmian przewidzianych na podstawie OWU lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, nie ma wpływu na cenę Imprezy określoną w uprzednio zawartej Umowie.
- 5.2. Ceny Imprez zawierają podatek od towarów i usług w wysokości zgodnej z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 5.3. Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny Imprezy po zawarciu Umowy, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w pkt 5.4 OWU, z zastrzeżeniem, iż cena Imprezy nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy. Z uwagi na zastrzeżoną możliwość podwyższenia ceny, Biuro Podróży informuje, że Podróżny ma prawo do obniżki ceny Imprezy odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa odpowiednio w pkt 5.4 OWU, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy.
- 5.4. Zmiany cen będą obliczane przy uwzględnieniu m.in. takich kryteriów jak zmiany kursów walut lub kosztów paliwa. Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy. Biuro Podróży powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadni podwyżkę i wskaże sposób jej obliczenia. W przypadku obniżenia ceny Biuro Podróży może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego Biuro Podróży przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
- 5.5. Cena Imprezy, dalej zwana również „Ceną całkowitą”, jeżeli w Umowie nie zastrzeżono inaczej, zawiera cenę biletu lotniczego do miejsca docelowego i z powrotem, noclegu, wyżywienia, transferu z lotniska do miejsca zakwaterowania i z powrotem, obowiązkową składkę do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, podstawowe usługi pomocnicze, podstawowe ubezpieczenie kosztów leczenia, NNW, assistance oraz obowiązkowe dopłaty (podatki lotniskowe i podatki związane z bezpieczeństwem, włącznie z podatkami naziemnymi i opłatą paliwową).
- 5.6. Cena całkowita nie zawiera dopłat, które mogą powstać w związku z zamówionymi przez Podróżnego usługami, tj.: opłat za ewentualną wzię, dopłat za pokój z widokiem na morze, cen wycieczek fakultatywnych i związanych z nimi opłat, cen za wynajem samochodu i związanych z nimi opłat, opłat klimatycznych lub podobnych opłat lub podatków, jeżeli są one pobierane w miejscu docelowym Imprezy, a także nie uwzględnia zniżek lub rabatów, które mogą zostać przyznane przez Biuro Podróży na podstawie odpowiednich regulaminów promocji.
- 5.7. Cena całkowita nie zawiera również dobrowolnych ubezpieczeń dodatkowych, których nabycie jest rekomendowane przez Biuro Podróży w celu zwiększenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z informacjami wskazanymi w rozdziale 13 OWU. Podstawowe ubezpieczenie może nie pokrywać ryzykownych zdarzeń, które pokrywa ubezpieczenie dodatkowe, a w szczególności Podróżny lub osoba trzecia, może nie posiadać uprawnień do żądania odszkodowania w razie wystąpienia wypadku, którego następstwem będzie zgon Podróżnego, przywłaszczenie lub uszkodzenie bagażu, wyrządzenie szkody na zdrowiu lub w majątku osoby trzeciej.
- 5.8. W uzupełnieniu postanowień rozdziału 5 OWU Biuro Podróży informuje, że Cena całkowita obejmuje wyłącznie usługi wymienione w opisie konkretnej Imprezy oraz takie, przy których wyraźnie nie zastrzeżono, że są dodatkowo płatne. W związku z powyższym, jeżeli usługa, z której Podróżny chce skorzystać nie jest wskazana w opisie konkretnej Imprezy lub jest wskazana, ale z adnotacją o dodatkowej odpłatności, oznacza to, że w przypadku skorzystania z wyżej wymienionej usługi, Podróżny może zostać zobowiązany do poniesienia dodatkowych opłat lub kosztów odpowiadających tej usłudze.

## 6. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 6.1. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy (zawierający Umowę) zobowiązuje się do zapłaty całości Ceny całkowitej Imprezy w terminie ustalonym zgodnie z Umową oraz przy uwzględnieniu poniższych postanowień OWU.
- 6.2. Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy (zawierający Umowę) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całości Ceny

całkowitej Imprezy, w tym także Ceny całkowitej za pozostałych Podróżnych wskazanych w Umowie.

- 6.3. Cena całkowita powinna wpłynąć na rachunek bankowy podany w Umowie lub do kasy punktu sprzedaży, w którym została zawarta Umowa. Płatność jest uznawana za zrealizowaną w chwili zaksięgowania kwoty na rachunku bankowym Biura Podróży lub w momencie dokonania płatności w gotówce, kartą kredytową lub kartą płatniczą w punkcie sprzedaży Biura Podróży.
- 6.4. W razie zawarcia Umowy w terminie powyżej 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, Podróżny jest zobowiązany do uiszczenia przedpłaty w wysokości 30 % Ceny całkowitej, płatnej w momencie zawarcia Umowy. Pozostałą część Ceny całkowitej należy uiszczyć w terminie 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy. W przypadku zawarcia Umowy w terminie 30 dni lub krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, należy dokonać zapłaty całości Ceny całkowitej w momencie zawarcia Umowy.
- 6.5. Zapłata całości lub części Ceny całkowitej może nastąpić w gotówce, za pomocą karty płatniczej lub karty kredytowej albo przelewem na rachunek bankowy Biura Podróży wskazany w Umowie. W przypadku płatności przelewem bankowym, w tytule przelewu należy wskazać numer Umowy.
- 6.6. Jeżeli Umowa jest zawierana po upływie terminu, w którym zgodnie z pkt 6.4 OWU należało najpóźniej dokonać zapłaty całości Ceny całkowitej, należy wówczas dokonać zapłaty całości Ceny całkowitej w chwili zawarcia Umowy, chyba że Biuro Podróży i Podróżny postanowią inaczej.
- 6.7. W przypadku niedotrzymania przez Podróżnego terminów płatności Ceny całkowitej, Biuro Podróży jest uprawnione do odstąpienia od Umowy. W takim przypadku Podróżny ma również obowiązek zapłacić kwotę stanowiącą równowartość rzeczywistych i udokumentowanych kosztów poniesionych przez Biuro Podróży w związku z wykonanymi już przygotowaniem do przeprowadzenia Imprezy.

## 7. REZYGNACJA PODRÓŻNEGO Z IMPREZY ORAZ WARUNKI REZYGNACJI Z IMPREZY Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE PODRÓŻNEGO

- 7.1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
- 7.2. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny zostanie obciążony odpowiednią i uzasadnioną opłatą za odstąpienie od Umowy, zgodnie z art. 47 ust. 2 Ustawy. Wysokość opłaty została ustalona w zależności od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem Imprezy doszło do odstąpienia od Umowy, a także zależy od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych i wynosi standardowo:
- 1) w przypadku odstąpienia od Umowy do 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy – 250,00 zł od każdego Podróżnego,
  - 2) w przypadku odstąpienia od Umowy pomiędzy 44 a 31 dniem przed rozpoczęciem Imprezy – 20 % Ceny całkowitej Imprezy,
  - 3) w przypadku odstąpienia od Umowy pomiędzy 30 a 21 dniem przed rozpoczęciem Imprezy – 30 % Ceny całkowitej Imprezy,
  - 4) w przypadku odstąpienia od Umowy pomiędzy 20 a 14 dniem przed rozpoczęciem Imprezy – 50 % Ceny całkowitej Imprezy,
  - 5) w przypadku odstąpienia od Umowy pomiędzy 13 a 8 dniem przed rozpoczęciem Imprezy – 70 % Ceny całkowitej Imprezy,
  - 6) w przypadku odstąpienia od Umowy pomiędzy 7 a 2 dniem przed rozpoczęciem Imprezy – 80 % Ceny całkowitej Imprezy,
  - 7) w przypadku odstąpienia od Umowy na 1 dzień lub mniej niż 1 dzień przed rozpoczęciem Imprezy – 95 % Ceny całkowitej Imprezy.
- Na żądanie Podróżnego Biuro Podróży uzasadnia wysokość opłaty za odstąpienie od Umowy. Postanowień niniejszego pkt nie stosuje się, jeżeli Ustawa lub OWU stanowią, iż Podróżny jest uprawniony do odstąpienia od Umowy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie.
- 7.3. Podróżny może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
- 7.4. Konsument, który zawarł Umowę 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 przyczyn i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.
- 7.5. Jeżeli Podróżny zapłaci za część lub całość Ceny całkowitej Imprezy kuponami, bonami подарunkowymi, czekami lub innymi podobnymi bonami wartościowymi, a w wyniku odstąpienia przez Podróżnego od Umowy Biuro Podróży będzie zobowiązane do zwrotu na rzecz Podróżnego zapłaconej kwoty, wówczas Biuro Podróży w miarę swoich możliwości i po uzyskaniu zgody Podróżnego, zwróci

- Podróżnemu wartość wcześniej uiszczonej kwoty w formie kuponów, bonów подарunkowych, czeków itd.
- 8. ZMIANA UMOWY Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE PODRÓŻNEGO ORAZ PRZENIESIENIE NA INNĄ OSOBĘ UPRAWNIENI I OBOWIĄZKÓW Z TYTUŁU UMOWY**
- 8.1. Na życzenie Podróżnego, po zawarciu Umowy Biuro Podróży może dokonać zmiany terminu, warunków zakwaterowania lub destynacji Imprezy w zawartej już Umowie, jeżeli Biuro Podróży jest w stanie takiej zmiany dokonać. Wskazanych powyżej zmian można dokonywać najpóźniej do 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Za każdą poszczególną zmianę Umowy (dotyczącą terminu, zakwaterowania, destynacji) dokonaną najpóźniej 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Biuro Podróży może obciążyć Podróżnego dodatkowymi rzeczywistymi i udokumentowanymi kosztami poniesionymi przez Biuro Podróży w związku z dokonaną zmianą. Biuro Podróży informuje, że na podstawie znanych mu kosztów związanych ze zmianą Umowy w opisanym powyżej zakresie, wysokość kosztów, do których uiszczenia Podróżny może być zobowiązany, wynosi z reguły nie mniej niż 150,00 zł w stosunku do każdego Podróżnego. Biuro Podróży informuje, że zmiana destynacji/kierunku nie jest możliwa w przypadku ofert dotyczących Euroweekendów i Egzotyki, opisanych szczegółowo w materiałach Biura Podróży.
- 8.2. Inne zmiany Umowy, o których wprowadzenie wnosi Podróżny, a które nie zostały wskazane w pkt 8.1 OWU (w szczególności zmiana rodzaju transportu, przewoźnika lotniczego, a także zmiana terminu, zakwaterowania i destynacji w terminie krótszym niż 45 dni przed rozpoczęciem Imprezy) uznaje się za niemożliwe do wprowadzenia. W takim przypadku Podróżny może odstąpić od Umowy na zasadach określonych w rozdziale 7 OWU, a strony, przy uwzględnieniu ograniczeń wynikających z istniejących warunków organizacyjnych i technicznych, mogą zawrzeć nową Umowę na zmienionych warunkach.
- 8.3. Podróżny może bez zgody Biura Podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki.
- 8.4. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 8.3 OWU, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi Biuro Podróży o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
- 8.5. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 8.3 OWU, będzie wiązać się dla Biura Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży ma obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro Podróży na skutek przeniesienia Umowy.
- 8.6. Za nieuiszczoną część Ceny całkowitej Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w Imprezie, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
- 9. POZOSTAŁE PRZYPADKI ZMIANY I ROZWIĄZANIA UMOWY**
- 9.1. Biuro Podróży przed rozpoczęciem Imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy wyłącznie w przypadkach określonych w pkt 5.3 i 5.4 OWU lub w pkt 9.2 OWU.
- 9.2. Biuro Podróży, przed rozpoczęciem Imprezy zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy także w przypadku, gdy łącznie zostaną spełnione następujące warunki:
- 1) zmiana jest nieznaczna,
  - 2) poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
- 9.3. Biuro Podróży, które przed rozpoczęciem Imprezy:
- 1) jest zmuszone zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w pkt 2.2 ppkt 1 OWU (odpowiednio art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy), lub
  - 2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy (tj. wymagań specjalnych, o których Podróżny powiadomił Biuro Podróży i na które strony Umowy wyraziły zgodę), lub
  - 3) proponuje podwyższenie Ceny całkowitej przekraczające 8 % Ceny całkowitej zgodnie z pkt 5.4 OWU, niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Biuro Podróży może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą Imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
- 9.4. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt 9.3 OWU, Biuro Podróży w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
- 1) zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na Cenę całkowitą,
  - 2) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Biuro Podróży o swojej decyzji, o której mowa w pkt 9.5 OWU,
  - 3) odstąpieniu od Umowy 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 ppkt 2,
- 4) zastępczej Imprezie oraz jej Cenie całkowitej, jeśli jest oferowana.
- 9.5. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Biuro Podróży informuje, że:
- 1) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, albo
  - 2) odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - 3) odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Imprezę.
- 9.6. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza, o których mowa w pkt 9.4 OWU, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia Ceny całkowitej.
- 9.7. W przypadku, gdy Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt 9.4 ppkt 3 OWU albo pkt 9.5 ppkt 2 OWU, Biuro Podróży nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy. Pkt 10.15 – 10.21 OWU stosuje się odpowiednio.
- 9.8. Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
- 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie, jest mniejsza niż: 30 osób – w przypadku Imprezy organizowanej za pomocą autokaru, w tym wycieczki objazdowej, 140 osób – w przypadku Imprezy organizowanej za pomocą samolotu czarterowego, 80 osób – w przypadku Imprezy organizowanej za pomocą samolotu rejsowego, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy, nie później niż na:
    - a) 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni,
    - b) 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2-6 dni,
    - c) 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni, lub
  - 2) Biuro Podróży nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy.
- 9.9. Biuro Podróży dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt 9.8 i pkt 7.3 OWU, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Zapis pkt 7.2 OWU stosuje się odpowiednio.
- 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**
- 10.1. Biuro Podróży zobowiązuje się zrealizować Umowę z zachowaniem należytej staranności i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie Imprezy, staranny dobór dostawców oraz należyte wykonanie usług turystycznych w ramach Imprezy.
- 10.2. Biuro Podróży ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Biuro Podróży, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
- 10.3. Podróżny zawiadamia Biuro Podróży niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Pod pojęciem „niezgodności”, należy rozumieć niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową.
- 10.4. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Biuro Podróży 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 pkt 10.14 – 10.21 OWU stosuje się odpowiednio. Jeżeli Biuro Podróży nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Biuro Podróży odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
- 10.5. Jeśli Biuro Podróży, w czasie trwania Imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część Imprezy, jest obowiązane, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie Imprezy, Biuro Podróży przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie Ceny całkowitej Imprezy.
- 10.6. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie, lub jeżeli przyznana obniżka Ceny całkowitej Imprezy jest nieodpowiednia.
- 10.7. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację Imprezy, a Biuro Podróży nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.
- 10.8. Jeżeli Impreza obejmuje transport Podróżnych, Biuro Podróży zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Pkt 10.14 – 10.21 OWU stosuje się odpowiednio.

- 10.9. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z pkt 10.6 OWU, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia Ceny całkowitej lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.
- 10.10. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
- 10.11. Uprawnienie, o którym mowa w pkt 10.10 OWU, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
- 10.12. Biuro Podróży nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt 10.10 i 10.11 OWU, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
- 10.13. Ograniczenia czasu zapewnienia Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w pkt 10.10 OWU, 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 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Biuro Podróży zostało powiadomione o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy.
- 10.14. Podróżnemu przysługuje obniżka Ceny całkowitej za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.
- 10.15. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Biuro Podróży niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
- 10.16. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Biuro Podróży udowodni, że:
- 1) winę za niezgodność ponosi Podróżny,
  - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
  - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
- 10.17. Roszczenia, o których mowa w pkt 10.14 i 10.15 OWU, przedawniają się z upływem 3 lat.
- 10.18. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią Imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Biura Podróży.
- 10.19. W przypadkach innych niż określone w pkt 10.18 OWU, Biuro Podróży ogranicza odszkodowanie, jakie może zostać wypłacone przez Biuro Podróży, o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa – do trzykrotności Ceny całkowitej Imprezy.
- 10.20. Obniżka ceny, o której mowa w pkt 10.14 OWU, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt 10.15 OWU, 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 (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
- 10.21. Biuro Podróży przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę Ceny całkowitej, o której mowa w pkt 10.14 OWU, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, o których mowa w pkt 10.15 OWU.
- 10.22. Biuro Podróży niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt 10.10 OWU.
- 10.23. Pomoc, o której mowa w pkt 10.22 OWU, polega w szczególności na udzieleniu:
- 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej,
  - 2) Podróżnemu 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 pkt 10.5 zd. pierwsze OWU.
- 10.24. Biuro Podróży może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt 10.22 OWU, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro Podróży.
- 10.25. Biuro Podróży lub agent turystyczny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
- 10.26. Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za szkody Podróżnego powstałe na skutek udziału w imprezach sportowych i innych wydarzeniach zorganizowanych w czasie Imprezy, których organizatorem nie jest Biuro Podróży.
- 10.27. Podróżny jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za nieprzestrzeganie przez Podróżnego przepisów wskazanych w zdaniu poprzednim.
- 10.28. Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednią straż graniczną lub urzędników imigracyjnych odmowną decyzję dotyczącą niewpuszczenia Podróżnego do danego kraju lub niewypuszczenia Podróżnego z Polski, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Podróżnego.
- 10.29. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.
- 11. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG, GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA I SKŁADKI NA TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY**
- 11.1. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży w miejscu realizacji Imprezy (rezydenta) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności, rozumianej zgodnie z pkt 10.3 OWU, Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga powinna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej (na adres korespondencyjny Biura Podróży) lub elektronicznej (e-mailem na adres: sekretariat@sunfun.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odwołanie przechowywanych informacji w niezminionej postaci. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i Imprezy w której uczestniczył (w tym m.in. numer Umowy oraz datę Imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopię zawartej Umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia Imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży jest uprawnione do uznania jej za bezskuteczną, co w żadnej mierze nie uchybia oraz nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez Biuro Podróży powinien zapewnić współpracę z Biurem Podróży w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.
- 11.2. Skarga związana z realizacją Imprezy może być kierowana bezpośrednio do Biura Podróży lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę do Biura Podróży. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Agent turystyczny oraz przedstawiciel Biura Podróży w miejscu realizacji Imprezy (rezydent) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.
- 11.3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika, stosownie do okoliczności bezzwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 11.4. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań Podróżnego związanych z realizacją Imprezy stosuje się odpowiednio pkt 11.1 – 11.3 OWU.
- 11.5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezzwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro Podróży nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezzwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro Podróży informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu

podlega Biuro Podróży jest Inspekcja Handlowa - Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie (ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, adres strony internetowej: [www.wiuh.org.pl](http://www.wiuh.org.pl)). 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>. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej Biura Podróży (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Europejskie Centrum Konsumenckie) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

11.6. Wypełniając wymogi nałożone Ustawą, Biuro Podróży oświadcza, iż na wypadek swojej niewypłacalności:

- 1) posiada gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającego przez oddział w Polsce (ERGO Ubezpieczenia podróży) o numerze G/2019/2001074, na kwotę 12.789.840,00 zł (numer gwarancji i nazwa podmiotu udzielającego zabezpieczenia finansowego są także podawane w Umowie), oraz
- 2) dokonuje terminowego odprowadzania składek od Umów w należytą wysokość na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych Ustawą (informacja o wysokości pobranej składki jest każdorazowo podawana w Umowie). Kwota należna z tytułu składki obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą Ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21 dnia miesiąca następującego po danym okresie.

11.7. Wpłata środków z zabezpieczeń następuje na zasadach określonych w Ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez Podróżnego z zabezpieczeń wskazanych w pkt 11.6 OWU (zgłoszenie niewypłacalności Biura Podróży), należy kontaktować się z:

- 1) Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, telefon kontaktowy: (+48 22) 5979501 lub (+48 22) 5979540, e-mail: [dkpit@mazovia.pl](mailto:dkpit@mazovia.pl)) – gdy Podróżny znajduje się na wyjeździe, w sprawach kontynuacji Imprezy i organizacji powrotu do kraju,
- 2) ubezpieczycielem – ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającym przez oddział w Polsce (ERGO Ubezpieczenia podróży), (ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk, telefon kontaktowy: (+48 58) 3248850, e-mail: [poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl](mailto:poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl)) – w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę.

## 12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH

12.1. Skargi dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego (w szczególności w zakresie odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem) podlegają regulacjom:

- 1) Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisanej w Warszawie (Konwencja Warszawska) z dnia 12 października 1929 r. (Dz. U. 1933 r. Nr 8 poz. 49 ze zm.),
- 2) Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzonej w Montrealu (Konwencja Montrealska) z dnia 28 maja 1999 r. (Dz. U. 2007 r. Nr 37 poz. 235 ze zm.),
- 3) Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. 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. U. UE. L. 2004 r. Nr 46 poz. 1),
- 4) Ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (tj. Dz. U. 2018 r. poz. 1183 ze zm.). Zgodnie z wyżej wymienionymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02 – 247 Warszawa).

12.2. Wskazany powyżej tryb skarg względem linii lotniczych nie wyłącza, jak również nie ogranicza odpowiedzialności Biura Podróży jako organizatora turystyki, określonej w OWU oraz na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## 13. UBEZPIECZENIE

13.1. Na podstawie Umowy Generalnej Nr 226 z dnia 23 stycznia 2017 r. zawartej pomiędzy Biurem Podróży a ERGO Reiseversicherung AG

z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce (dalej: ERGO Ubezpieczenia podróży), ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000214412, NIP 2040000303, Regon 193072350, kapitał zakładowy 52 000 000 EUR, dalej jako „ERGO Ubezpieczenia podróży”, Podróżny podczas Imprezy posiada ubezpieczenie w wariancie podstawowym Europa z zakresem: koszty leczenia i transportu (15.000 EUR), następstwa nieszczęśliwych wypadków (trwały uszczerbek: 7.000 PLN, śmierć: 3.500 PLN), bagaż podróżny (800 PLN), koszty ratownictwa (5.000 EUR), assistance podstawowe, lub ubezpieczenie podstawowym Świat z zakresem: koszty leczenia i transportu (22.000 EUR), następstwa nieszczęśliwych wypadków (trwały uszczerbek: 10.000 PLN, śmierć: 5.000 PLN), bagaż podróżny (1.000 PLN, w tym opóźnienie dostarczenia bagażu 600 PLN), koszty ratownictwa (5.000 EUR), assistance rozszerzone, w ramach polisy nr 1000533. Biuro Podróży zaleca, aby Podróżny przed zawarciem Umowy zapoznać się z warunkami ubezpieczenia, określonymi w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki nr 10.22.003.

13.2. W przypadku leczenia ambulatoryjnego Podróżny zobowiązany jest każdorazowo pokryć na miejscu jego koszty do wysokości 100 EUR lub równoważność tej kwoty. Następnie po powrocie do kraju Podróżny może wystąpić do ERGO Ubezpieczenia podróży z roszczeniem o zwrot poniesionych kosztów, przedstawiając oryginały rachunków związanych z poniesionymi kosztami leczenia.

13.3. Podróżny każdorazowo zobowiązany jest ponieść koszt 25 € (lub ich równoważność w przypadku bezgotówkowego rozliczenia kosztów leczenia) tytułem udziału własnego w przypadku leczenia ambulatoryjnego, czyli leczenia niezwiązanego z pobytem w szpitalu lub w innej placówce medycznej, trwającym nieprzerwanie co najmniej 24 godziny.

13.4. W nagłych wypadkach ZA GRANICĄ prosimy o kontakt z Centrum Alarmowym czynnym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu +48 583091100.

13.5. W celu zwiększenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej Biuro Podróży rekomenduje zawarcie ubezpieczenia dodatkowego. Biuro Podróży informuje, że we współpracy z ERGO Ubezpieczenia podróży przygotowało ekskluzywną ofertę dodatkowego dobrowolnego ubezpieczenia turystycznego Optimum, Max, Super Max, zwanego dalej „Ubezpieczeniem dodatkowym”, w celu zapewnienia bezproblemowego przebiegu urlopu i jak najlepszej ochrony interesów Podróżnych. Przedmiotem Ubezpieczenia dodatkowego jest zwiększona ochrona ubezpieczeniowa Podróżnego, tj. zakres ubezpieczenia w dodatkowych wariantach Optimum, Max oraz Super Max (Świat) może zostać rozszerzony o następstwa chorób przewlekłych (w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia) oraz następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka (w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków).

13.6. W Cenie całkowitej Imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy. Biuro Podróży zaleca zawarcie dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z Imprezy, gdyż w przypadku braku tego ubezpieczenia Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność finansową związaną z ryzykiem obciążenia kosztami rezygnacji z Imprezy.

13.7. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy gwarantuje zwrot maksymalnie 80 % niewykorzystanych świadczeń z tytułu zawartej Umowy, w przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn określonych w § 21 Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki nr 10.22.003.

13.8. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy może być zawarte najpóźniej w terminie 7 dni od daty rezerwacji Imprezy, chyba że rezerwacja nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu. W takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z Imprezy może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji Imprezy. Więcej informacji o Ubezpieczeniu dodatkowym, znajduje się na stronie internetowej Biura Podróży.

13.9. W przypadku Ubezpieczenia dodatkowego umowa o ubezpieczenie jest zawierana poprzez dokonanie zapłaty za ubezpieczenie zapewniane przez ERGO Ubezpieczenia podróży. Kwota za ubezpieczenie jest opłacana z przedpłaty dokonanej przez Podróżnego na poczet Ceny całkowitej.

13.10. Zawarcie i rozwiązanie umowy o ubezpieczenie, a także prawa i obowiązki z niej wynikające, podlegają przepisom kodeksu cywilnego, innym bezwzględnie obowiązującym przepisom prawa oraz ogólnym warunkom ubezpieczenia ERGO Ubezpieczenia podróży, dostępnym na stronie internetowej Biura Podróży.

13.11. Poprzez zawarcie umowy o ubezpieczenie powstaje stosunek prawny, którego stronami są Podróżny wskazany w Umowie i zakład ubezpieczeń. Biuro Podróży jest w tej relacji jedynie pośrednikiem. Jeżeli dojdzie do zdarzenia ubezpieczeniowego, Podróżny będzie rozwiązywał wszystkie kwestie z tym związane bezpośrednio z zakładem ubezpieczeń. Biuro Podróży nie jest upoważnione do ingerowania w proces likwidacji zdarzeń ubezpieczeniowych.

- 13.12. Biuro Podróży informuje, że w zakresie wynikającym z umowy o ubezpieczenie, ERGO Ubezpieczenia podróży jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) i przetwarza te dane na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) RODO tj. ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Nie przewiduje się ujawnienia danych osobowych z wyjątkiem: osoby, której dane dotyczą, osoby upoważnionej do przetwarzania danych, przedstawiciela administratora, podmiotu przetwarzającego na zlecenie, organów państwowych lub organów samorządu terytorialnego, którym dane są udostępniane w związku z prowadzonym postępowaniem. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania umowy ubezpieczenia oraz przez okres przedawnienia wzajemnych roszczeń pomiędzy stronami. Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do żądania od administratora dostępu do tych danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych osobowych na cele realizacji umowy ubezpieczenia jest dobrowolne, ale jest konieczne do jej zawarcia i wykonania. Odmowa podania danych osobowych będzie skutkować brakiem możliwości zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Dane osobowe nie będą wykorzystywane przez administratora w celach zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania. We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez administratora należy kontaktować się z inspektorem ochrony danych pod adresem e-mail: [iod@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl](mailto:iod@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl)
- 13.13. Podmiotem uprawnionym właściwym do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami dla ERGO Ubezpieczenia podróży jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

#### 14. DOKUMENTY PODRÓŻY

- 14.1. Dokumenty podróży (w szczególności 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) są wydawane Podróżnemu przez Biuro Podróży i zawierają ważne informacje dotyczące zakupionej Imprezy. Zaleca się także sprawdzenie godzin odlotów na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem Imprezy na stronie internetowej Biura Podróży. Dokumenty podróży zawierają również informacje niezbędne do korzystania z poszczególnych usług związanych z Imprezą, tj. informacje na temat transportu, zakwaterowania i ubezpieczenia Podróżnego oraz parkingu (jeżeli taka usługa została wykupiona), a także stanowią potwierdzenie zakupu poszczególnych usług w ramach Imprezy. Podróżny jest zobowiązany posiadać przy sobie dokumenty podróży w trakcie trwania Imprezy (forma papierowa). Dokumenty podróży zostaną przekazane Podróżnemu przed rozpoczęciem Imprezy, ale nie wcześniej niż na 7 dni przed planowanym rozpoczęciem Imprezy, za pomocą trwałego nośnika określonego w Umowie.
- 14.2. W przypadku, gdy Podróżny nie otrzyma dokumentów podróży w terminie 2 dni przed rozpoczęciem Imprezy, powinien zgłosić tę okoliczność Biuru Podróży lub agentowi turystycznemu, za pośrednictwem którego została zawarta Umowa. Nedoręczenie dokumentów podróży we wskazanym powyżej terminie może być w szczególności spowodowane nieuiszczeniem całości Ceny całkowitej. Na wyraźną prośbę Podróżnego, może on otrzymać dokumenty podróży bezpośrednio na lotnisku od osoby upoważnionej przez Biuro Podróży, najpóźniej na dwie godziny przed planowanym rozpoczęciem Imprezy.

#### 15. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- 15.1. Podróżny, będąc podmiotem danych (zwanym dalej także „Podmiotem danych”), w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE. L. 2016 r. Nr 119 poz. 1, zwanego dalej „RODO”) oraz zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000) przyjmuje do wiadomości, iż dane osobowe, które przekazał Biuru Podróży, będącemu administratorem danych osobowych, zwanemu dalej „Administratorem”, na podstawie Umowy i w związku z jej zawarciem, będą przetwarzane przez Administratora wyłącznie w celu:

- 1) rezerwacji Imprezy, realizacji Umowy (realizacja świadczeń zgodnie z Umową, rezerwacja biletów lotniczych, organizacja transportu z lotniska i na lotnisko, odbicie odprawy na lotnisku) oraz w celu obsługi procesu skargowego związanego z udziałem Podróżnego w Imprezie (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b. RODO),
  - 2) wykonania ciężących na Administratorze obowiązków prawnych wynikających z prawa podatkowego, prawa dot. rachunkowości, prawa regulującego świadczenie usług turystycznych, przepisów dot. imigracji, kontroli granicznej, zapewnienia bezpieczeństwa i zwalczania terroryzmu (podstawa prawna: art. 6 ust 1 lit c. RODO),
  - 3) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f. RODO),
  - 4) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci udostępniania danych innym spółkom z grupy Blue Style (do której należy Biuro Podróży) do wewnętrznych celów administracyjnych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f. RODO),
  - 5) w celu ochrony życia lub zdrowia Podróżnego lub innych uczestników Imprezy, w szczególności w sytuacjach nadzwyczajnych i nagłych takich jak wypadki, klęski żywiołowe – w tym celu Administrator może przetwarzać również dane wrażliwe dotyczące zdrowia, ale wyłącznie gdy Podróżny udzieli zgody na takie działanie lub będzie prawnie lub fizycznie niezdolny do wyrażenia zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit d. RODO, art. 9 ust. 2 lit a RODO, art. 9 ust. 2 lit c RODO).
- 15.2. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do zapewnienia realizacji praw i obowiązków wynikających z Umowy, a następnie przez czas do upływu przedawnienia roszczeń z Umowy lub przez okres wymagany przepisami prawa (w przypadku, o którym mowa w pkt 15.1 ppkt 2 OWU).
- 15.3. Podmiot danych potwierdza, iż dane osobowe, które przekazał Administratorowi są prawdziwe i zobowiązuje się, że powiadomi Administratora o wszelkich zmianach danych. Podróżny, który dokonuje rezerwacji przekazuje niniejszą informację wszystkim pozostałym Podróżnym wymienionym w Umowie. Dane osobowe Podróżnych wymienionych w Umowie zostały przekazane Administratorowi przez Podróżnego dokonującego rezerwacji.
- 15.4. Administrator oświadcza, że będzie przetwarzał następujące kategorie danych osobowych Podmiotu danych: (i) dane identyfikacyjne (imię i nazwisko, data urodzenia, PESEL, numer dowodu osobistego, numer paszportu), (ii) dane kontaktowe (adres zameldowania, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail), (iii) dane zawarte w dokumentach podróży, (iv) dane wrażliwe dotyczące stanu zdrowia – wyłącznie w wyjątkowych wypadkach opisanych w pkt 15.1 ppkt 5 OWU.
- 15.5. Podmiotowi danych przysługuje prawo do uzyskania informacji dotyczących przetwarzania jego danych. Podmiotowi danych przysługują również: (i) prawo do dostępu do własnych danych osobowych, (ii) prawo do sprostowania nieprawidłowych danych osobowych, (iii) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych, (iv) prawo do zgłoszenia sprzeciwu w stosunku do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, (v) prawo do usunięcia danych osobowych, w szczególności w przypadku, jeżeli dane nie są już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane, lub w inny sposób przetwarzane, albo jeżeli Podróżny cofnął zgodę na ich przetwarzanie i nie istnieje żadna inna podstawa prawna umożliwiająca ich przetwarzanie, ewentualnie jeżeli dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem – prawo do usunięcia danych osobowych nie przysługuje wobec danych osobowych przetwarzanych w celu ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń oraz w celu realizacji obowiązków prawnych nałożonych na Administratora, (vi) prawo do przeniesienia danych, czyli prawo do otrzymania danych osobowych, które Podmiot danych przekazał dobrowolnie Administratorowi, w sformatowanym, powszechnie używanym i nadającym się do odczytu maszynowego formacie, jeżeli dane te są przetwarzane w sposób zautomatyzowany. Podmiot danych może w ramach tego prawa również skorzystać z prawa do przeniesienia danych osobowych do innego administratora, jeżeli takie przeniesienie będzie możliwe pod względem technicznym.
- 15.6. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych Podmiotu danych odbywa się na podstawie zgody, Podmiot danych ma prawo w dowolnym momencie cofnąć zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Cofnięcie udzielonej zgody pozostanie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- 15.7. Administrator podaje do wiadomości następujące dane kontaktowe w celu zwracania się Podmiotów danych do Administratora: (i) do Administratora można się zwracać pisemnie na adres jego siedziby, który podany jest wyżej, (ii) do Administratora można się zwracać za pośrednictwem adresu e-mail: [sekretariat@sunfun.pl](mailto:sekretariat@sunfun.pl), (iii) do Administratora można się zwracać telefonicznie pod numerem telefonu: 22 257 08 00.
- 15.8. Jeżeli Podmiot danych skorzysta z któregoś z praw, które mu przysługują zgodnie z RODO, a złożony wniosek nie będzie umożliwił weryfikacji tożsamości wnioskodawcy lub jeżeli Administrator będzie miał uzasadnione wątpliwości w stosunku do

- tożsamości osoby wnioskodawcy, wtedy Administratorowi przysługuje prawo do zwrócenia się do takiej osoby z prośbą o przekazanie danych uzupełniających, które będą niezbędne do potwierdzenia tożsamości wnioskodawcy.
- 15.9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwi dokonanie rezerwacji i zawarcie oraz realizację Umowy.
- 15.10. Dane osobowe Podmiotu danych mogą zostać ujawnione zaufanym partnerom handlowym Administratora, którzy zapewniają realizację Umowy, w szczególności liniom lotniczym, lotnisku, obiektom zakwaterowania, partnerom w miejscu Imprezy, przedstawicielom handlowym pośredniczącym w sprzedaży Imprez i usług Administratora, ubezpieczycielowi ERGO Ubezpieczenia podróży, administratorom parkingów, podmiotom przetwarzającym dane osobowe w celu realizacji obowiązków prawnych i ochrony interesów Administratora, w szczególności doradcom podatkowym, firmom audytorskim i kancelariom prawnym, jak również podmiotom zapewniającym wsparcie techniczne, w tym wsparcie IT. Dane osobowe Podmiotu danych mogą być również udostępnione organom władzy publicznej w zakresie i na warunkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- 15.11. Administrator informuje, że w związku z zawarciem i realizacją Umowy dane osobowe Podmiotu danych mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, w tym również do państw trzecich, które nie zostały uznane decyzją Komisji Europejskiej za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, a przekazanie to jest niezbędne do wykonania Umowy i zapewnienia Podmiotowi danych wszystkich świadczeń z niej wynikających.
- 15.12. W razie podejrzenia, że dane są przetwarzane niezgodnie z obowiązującym prawem, Podmiotowi danych przysługuje prawo do złożenia skargi do organu nadzoru, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 15.13. Podmiot danych nie podlega decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, i wywołuje wobec Podmiotu danych skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływa.
- 15.14. Administrator niniejszym oświadcza, iż dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w wyżej wymienionych celach, zgodnie z prawem w zakresie ochrony danych osobowych i odpowiednimi przepisami prawa Unii Europejskiej, z użyciem odpowiednich środków technicznych, organizacyjnych i bezpieczeństwa.
- 16. PARKING**
- 16.1. Celem zapewnienia Podróżnym jak najwyższego komfortu, Biuro Podróży oferuje możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług parkingowych. Skorzystanie przez Podróżnego z usług parkingowych jest całkowicie dobrowolne, a zawarcie Umowy nie jest uzależnione od skorzystania przez Podróżnego z usług parkingowych i nie łączy się z koniecznością skorzystania z tych usług.
- 16.2. Jeżeli Podróżny wykupi usługi parkingowe lub jeśli zostaną mu nieodpłatnie zapewnione przez Biuro Podróży, wówczas usługi parkingowe będą stanowiły element Imprezy, a Biuro Podróży będzie ponosiło odpowiedzialność za należyłą realizację całości Imprezy, w tym także usług parkingowych, na zasadach określonych w OWU i w Ustawie.
- 16.3. Jeżeli Podróżny zdecyduje się na skorzystanie z usług parkingowych, umowa o świadczenie usług parkingowych jest zawierana w momencie zawarcia Umowy.
- 17. NAGRODY I KONKURSY**
- 17.1. W przypadku korzystania z Imprezy, która stanowi nagrodę konkursową (bez względu na organizatora konkursu), Podróżny jest upoważniony do korzystania wyłącznie z usług określonych w regulaminie Imprezy dla wyżej wymienionej nagrody, który został ustalony pomiędzy Biurem Podróży i organizatorem konkursu, chyba że Biuro Podróży i Podróżny zgodnie postanowią inaczej.
- 18. WAŻNE INFORMACJE**
- 18.1. Transport do destynacji oznaczonych jako „Egzotyczne” zostanie zapewniony za pośrednictwem odpowiednich linii lotniczych, przy czym lot może odbywać się z międzylądowaniem. W związku z powyższym niezbędnym jest, aby Podróżny, który uczestniczy w Imprezie oznaczonej jako „Egzotyczna”, spełniał wszelkie warunki konieczne do wjazdu, wyjazdu i przejazdu przez dany kraj i wstępu na teren poszczególnego kraju, w tym w szczególności posiadał wymagane wize, paszport o dłuższej niż zwykle dacie ważności (posiadający wolne strony) lub inne dokumenty pozwalające na opuszczenie terminala lotniczego. Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności za nieudzielenie zezwolenia na wyjazd z danego kraju z powodu niespełnienia wyżej wymienionych wymogów z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Podróżnego.
- 18.2. Biuro Podróży wyraźnie zwraca uwagę na specyfikę destynacji nadmorskich, szczególnie w kwestii występujących tam pełzających lub latających owadów, które są częścią tamtejszego środowiska naturalnego.
- 18.3. Biuro Podróży wyraźnie zwraca uwagę, iż ze względu na specyfikę standardów zakwaterowania w niektórych destynacjach oznaczonych jako „Egzotyczne”, w przypadku zażądania zakwaterowania trzech lub więcej osób w jednym pokoju, może dojść do sytuacji, w której dziecko będzie zobowiązane dzielić łóżko typu małżeńskiego z dwoma osobami dorosłymi. W tego typu destynacjach oznaczonych jako „Egzotyczne” może nie obowiązywać prawo do zagwarantowania tzw. „dostawki”. Wstawienie „dostawki”, a także ewentualnie trzeciego i kolejnego łóżka w pokoju może być w danym hotelu uzależnione od zgłoszenia osobnego żądania w tym przedmiocie, dostępności i ilości łóżek w danym hotelu, a także od uiszczenia dodatkowej opłaty.
- 18.4. Mając na uwadze chęć zapobiegania powstaniu ewentualnych szkód w mieniu Podróżnych, Biuro Podróży wyraźnie zaleca Podróżnym, aby nie podróżowali z przedmiotami lub gotówką o znacznej wartości. W przypadku, gdy pomimo wyżej wskazanych zaleceń, Podróżni podróżują z przedmiotami lub kwotami pieniężnymi o znacznej wartości, wówczas Podróżni powinni zapytać w recepcji hotelu o możliwość bezpiecznego przechowywania wyżej wskazanych przedmiotów lub kwot, w szczególności o możliwość przechowywania takich przedmiotów lub kwot w sejfie mieszczącym się w recepcji hotelu. Jednakże decyzję o oddaniu takich przedmiotów lub kwot na przechowanie Podróżni podejmują we własnym zakresie.
- 19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
- 19.1. Wszystkie dane i informacje o usługach, cenach i warunkach Imprez, zawarte w materiałach Biura Podróży odpowiadają informacjom znanym w okresie wydania wyżej wymienionych materiałów. Informacje dotyczące wyżywienia (w szczególności forma wyżywienia – zakres, miejsce i godziny wydawania posiłków), dodatkowych usług świadczonych w hotelu (zajęcia fitness, korzystanie z basenów, itd.) mogą ulec zmianie w ciągu trwania danego sezonu, o czym Biuro Podróży poinformuje Podróżnych. W celu uzyskania aktualnych informacji na temat Imprez, Biuro Podróży zaleca korzystać ze strony internetowej Biura Podróży.
- 19.2. W celu ułatwienia Podróżnym jak najlepszego dostępu do informacji o oferowanych rodzajach zakwaterowania, Biuro Podróży w swoich materiałach zamieszcza informacje o dostępnych stronach internetowych dotyczących miejsc zakwaterowania. Wyżej wymienione strony internetowe mogą być wykorzystane przez Podróżnych w celu uzyskania informacji innych niż wymagane Ustawą i przekazywane przez Biuro Podróży w wykonaniu obowiązków wynikających z Ustawy.
- 19.3. Ze względu na długość oryginalnych nazw niektórych miejsc zakwaterowania, Biuro Podróży informuje, że niektóre nazwy umieszczone w materiałach Biura Podróży mogą zostać skrócone z uwagi na ograniczoną ilość miejsca.
- 19.4. Strony zobowiązują się do rozwiązywania ewentualnych sporów powstałych na tle zawarcia lub wykonywania Umowy, w tym wynikających z OWU, na zasadach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie sąd polski, przy uwzględnieniu właściwości wskazanej w kodeksie postępowania cywilnego.
- 19.5. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu cywilnego, Ustawy oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- 19.6. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia Umowy, OWU lub innych materiałów Biura Podróży, które stanowią integralną część Umowy okażą się nieważne lub nieskuteczne, nie uchybia to ważności pozostałych postanowień, a zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy bezwzględnie obowiązującego prawa. Zaleca się, aby Podróżny, przed zawarciem Umowy zapoznał się z Ustawą, w tym w szczególności z uprawnieniami i obowiązkami Biura Podróży i Podróżnego. Ustawa oraz dyrektywa, na podstawie której przetransponowano Ustawę do prawa krajowego są dostępne za pośrednictwem strony internetowej Biura Podróży.
- 19.7. Biuro Podróży informuje, że Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z Ustawy. Postanowienia Umów zawartych z Podróżnymi oraz oświadczenia Biura Podróży zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie są nieważne. Postanowienia Umów zawieranych z Podróżnymi lub oświadczenia Podróżnego mniej korzystne dla Podróżnego niż postanowienia Ustawy są nieważne. W miejsce postanowień Umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy Ustawy.
- 19.8. OWU wchodzi w życie z dniem **14 maja 2019 r.** i zastępują dotychczas obowiązujące Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Blue Style Sp. z o.o.