



# Warunki uczestnictwa

## Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez TRIADA S.A.

Celem działalności TRIADA S.A. jest zapewnienie Klientom, zgodnego z ofertą, przyjemnego wypoczynku przez jak najlepszą realizację wszystkich świadczeń objętych ofertą.

1. Klekroć w treści „Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez TRIADA S.A.” mowa jest o:

1. Warunkach uczestnictwa - należy przez to rozumieć „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez TRIADA S.A.”.
2. Imprezie - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez TRIADA S.A.
3. Organizatorze - należy przez to rozumieć TRIADA S.A.
4. Klientcie - należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez TRIADA S.A. na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę na rzecz której Umowa została zawarta, a także osobę której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych przedmiotem zawartej Umowy.
5. Umowie - należy przez to rozumieć ogół wzajemnych praw i obowiązków stron wynikających ze „Zgłoszenia - Umowy udziału w imprezie” wraz z Warunkami uczestnictwa. Ważnymi informacjami dodatkowymi, informacjami o warunkach ubezpieczenia oraz ramowym programem imprezy.
6. Kartcie - należy przez to rozumieć kartę rabatową „Zielona Karta TRIADY” wydawaną przez TRIADA S.A.
7. Pracownikach Organizatora - należy przez to rozumieć pilotów lub rezydentów Organizatora, wyjeżdżających z grupą turystów lub znajdujących się w miejscu pobytu turystów.
8. Ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r., Dz. U. nr 223 poz. 2268, z późniejszymi zmianami).
9. Katalogu - należy przez to rozumieć folder zawierający w szczególności dane dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowe, ramowe programy imprez, Warunki uczestnictwa, Ważne informacje dodatkowe, Informacje o warunkach ubezpieczenia, cennik lub skróconą ofertę zawierającą w szczególności elementy określone powyżej.
10. Sile wyższej - należy przez to rozumieć każde zjawisko zewnętrzne, nieuchronne, którego nie można było przewidzieć ani mu się przeciwstawić, w szczególności zjawisko o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań i wysiłków pozostaje poza kontrolą Stron Umowy.

### I ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy, Klient obowiązany jest zapoznać się z:
  - a. Ramowym programem imprezy, zawartym w ofercie Organizatora. Oferta określać będzie miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program uczestnictwa i atrakcji turystycznych, cenę imprezy oraz wysokość wymaganej zaliczki. Oferta imprezy umieszczona jest w aktualnym Katalogu Organizatora, na stronie opatrzonej numerem porządkowym. Wycieczki fakultatywne opisane w Ofercie Organizatora organizowane są przez podmioty, z którymi Organizator nie nawiązał stosunków prawnych i których nie można uznać za podwykonawców, nie stanowią ofert Organizatora,
  - b. Ważnymi informacjami dodatkowymi umieszczonymi w katalogu Organizatora,
  - c. Warunkami uczestnictwa,
  - d. Informacjami o warunkach ubezpieczenia.
2. Dokumenty wymienione w pkt 1 stanowią integralną część Umowy.
  - a. Każdy Klient podpisuje Umowę, zawartą w ofercie Organizatora. Oferta określać będzie miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania zgodnie ze standaryzacją według kategorii miejscowych, liczbę i rodzaj posiłków, ramowy program uczestnictwa i atrakcji turystycznych, cenę imprezy oraz wysokość wymaganej zaliczki. Oferta imprezy umieszczona jest w aktualnym Katalogu Organizatora, na stronie opatrzonej numerem porządkowym. Wycieczki fakultatywne opisane w Ofercie Organizatora organizowane są przez podmioty, z którymi Organizator nie nawiązał stosunków prawnych i których nie można uznać za podwykonawców, nie stanowią ofert Organizatora,
  - b. Ważnymi informacjami dodatkowymi umieszczonymi w katalogu Organizatora,
  - c. Warunkami uczestnictwa,
  - d. Informacjami o warunkach ubezpieczenia.
4. Osoba upoważniona, o której mowa powyżej, oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w zamówieniu zbiorowym poprzez podanie ich danych osobowych przy podpisywaniu Umowy, nastąpiło po zapoznaniu się z obowiązkowymi Warunkami uczestnictwa, Ważnymi informacjami dodatkowymi, informacjami o warunkach ubezpieczenia oraz ramowym programem imprezy stosownie do postanowień zawartych w pkt 1 niniejszego działu i złożeniu przez te osoby wygłosem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w imprezie, stosownie do art. 393 § 2 Kodeksu cywilnego. Osoba upoważniona oświadcza również, że została omówiona do złożenia w imieniu Klientów, których reprezentuje oświadczenia, o wyrażeniu zgody na przetwarzanie ich danych osobowych lub odmowie udzielenia takiej zgody.
5. Wszelkie zmiany i ewentualne rezygnacje z udziału w imprezie dokonywane są wyłącznie przez Klienta, który podpisał Umowę, a który reprezentując pozostałych uczestników działa w ich imieniu i na ich rzecz ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych uczestników za wyjątkiem przypadków, w których uczestnik powiadomił Organizatora na piśmie o odwołaniu pełnomocnictwa osobie, która Umowę podpisała.
6. W przypadku ewentualnej rezygnacji z udziału w imprezie zwrot wpłat, po zastosowaniu rozliczeń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa, zostanie przekazany Klientowi, który podpisał Umowę, a któremu uczestnik imprezy nie odwołał pełnomocnictwa do działania w jego imieniu i na jego rzecz lub uczestnikowi, który dokonał wpłaty indywidualnie, po okazaniu dowodu wpłaty na jego imię i nazwisko.
7. Organizator przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielenia Klientom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związane. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli RP, obokrajowy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiających prawidłową realizację imprezy. Przy zawarciu Umowy Organizator może określić rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich dostarczenia do Organizatora. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z winy Klienta. W takim przypadku odstąpienie od Umowy nie wymaga formy pisemnej.
8. Przed rozpoczęciem imprezy Organizator podejmuje Klientom na piśmie:
  - a. nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela Organizatora (lub instytucji), do którego Klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu. Lokalny przedstawiciel nie jest Pracownikiem Organizatora,
  - b. w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci - informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
  - c. planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów.

- b. odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar na rzecz Organizatora. Brak odpowiedzi Klienta w terminie określonym w zawiadomieniu uważa się za akceptację zmienionych warunków.
6. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku liczby uczestników wymaganej dla zorganizowania imprezy, a w każdym czasie z powodu działania Siły Wyższej. W takim przypadku Klientowi przysługują zwrot wpłaconych kwot bez dokonania przez Organizatora jakichkolwiek potrąceń. O odwołaniu imprezy Klient zostanie powiadomiony pisemnie. Minimalna liczba uczestników dla imprezy autokarowej wynosi 40 osób, dla imprezy lotniczcej 80 osób.
7. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt 5, odstępuje od Umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę na zasadach określonych w pkt 6, Klient ma prawo, według swego wyboru:
  - a. uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
  - b. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wpłat, Klientowi nie przysługują odszkodowania za niewykonanie Umowy, w przypadku odwołania imprezy przez Organizatora z powodu działania Siły Wyższej lub braku wymaganej dla zorganizowania imprezy liczby uczestników.
8. Cena ustalona w Umowie może być podwyższona do 21 dnia przed datą wyjazdu, jeżeli Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:
  - a. wzrostu kosztów transportu,
  - b. wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
  - c. wzrostu kursów walut.
9. Z zastrzeżeniem pkt 6 w dziale III, w przypadku gdy wszyscy Klienci objęci jednym zgłoszeniem zbiorowym zgłoszą Organizatorowi zamiar zmiany imprezy turystycznej, polegający na anulowaniu kolejnej Umowy i zawarciu kolejnej w warunkach cen ofert obowiązujących w dniu zawarcia nowej Umowy, Organizator w zależności od rodzaju zmiany pobiera od każdego Klienta kwotę ustaloną w oparciu o cenę imprezy ustaloną dla pierwotnych warunków Umowy i uzależnioną od rodzaju zmiany w wysokości:

KOSZTY ZMIAN DLA KLIENTÓW BEZ WYKUPIONEGO ZABEZPIECZENIA NA WYPADEK ANULACJI (OKAZ)		
rodzaj zmiany	Zmiana terminu wyjazdu na wcześniejszy niż pierwotnie ustalony; Zmiany w ramach pierwotnie ustalonego terminu wyjazdu: 1. skrócenie lub wydłużenie wyjazdu; 2. zmiana imprezy; 3. zmiana kraju; 4. zmiana zakwaterowania (obiektu); 5. zmiana portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż	Zmiana terminu wyjazdu na późniejszy niż pierwotnie ustalony; Zmiany w ramach pierwotnie ustalonego terminu wyjazdu: 1. zmiana rodzaju środka transportu
liczba dni do wyjazdu		
powyżej 45 dni przed datą wyjazdu	150 zł/os.	10% ceny imprezy, nie mniej niż 150 zł/os.
44-31 dni przed datą wyjazdu	10% ceny imprezy	20% ceny imprezy
30-15 dni przed datą wyjazdu	25% ceny imprezy	50% ceny imprezy
14-7 dni przed datą wyjazdu	40% ceny imprezy	70% ceny imprezy
6-1 dni przed datą wyjazdu	50% ceny imprezy	85% ceny imprezy
w dniu wyjazdu	60% ceny imprezy	85% ceny imprezy

KOSZTY ZMIAN DLA KLIENTÓW Z WYKUPIONYM ZABEZPIECZENIEM NA WYPADEK ANULACJI (OKAZ)		
rodzaj zmiany	Zmiana terminu wyjazdu na wcześniejszy niż pierwotnie ustalony; Zmiany w ramach pierwotnie ustalonego terminu wyjazdu: 1. skrócenie lub wydłużenie wyjazdu; 2. zmiana imprezy; 3. zmiana kraju; 4. zmiana zakwaterowania (obiektu); 5. zmiana portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż	Zmiana terminu wyjazdu na późniejszy niż pierwotnie ustalony; Zmiany w ramach pierwotnie ustalonego terminu wyjazdu: 1. zmiana rodzaju środka transportu
liczba dni do wyjazdu		
powyżej 45 dni przed datą wyjazdu	bez potrąceń + koszt OKAZ-u	bez potrąceń + koszt OKAZ-u
44-31 dni przed datą wyjazdu	bez potrąceń + koszt OKAZ-u	10% ceny imprezy + koszt OKAZ-u
30-15 dni przed datą wyjazdu	10% ceny imprezy + koszt OKAZ-u	35% ceny imprezy + koszt OKAZ-u
14-7 dni przed datą wyjazdu	20% ceny imprezy + koszt OKAZ-u	50% ceny imprezy + koszt OKAZ-u
6-1 dni przed datą wyjazdu	30% ceny imprezy + koszt OKAZ-u	65% ceny imprezy + koszt OKAZ-u
w dniu wyjazdu	40% ceny imprezy + koszt OKAZ-u	75% ceny imprezy + koszt OKAZ-u

### II WARUNKI PŁATNOŚCI, ZMIANA ISTOTNYCH WARUNKÓW UMOWY, ODSTĄPIENIE W RAZIE ZMIANY WARUNKÓW, ZMIANY W UMOWIE Z PRZYZCZYN LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA

1. Warunkiem wpisania na listę uczestników imprezy jest:
  - a. podpisanie Umowy,
  - b. uiszczenie pierwszej raty, w wysokości określonej w Umowie.
2. Kolejne raty za udział w imprezie należy uiszczyć we wskazanych w Umowie terminach. Nie uiszczenie rat we wskazanych terminach traktowane jest jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z winy Klienta, z zastosowaniem rozliczeń określonych w dalszej części Warunków uczestnictwa. Ewentualne dopłaty nie ujęte w Umowie wynikające z podwyższenia ceny imprezy zgodnie z pkt 8 poniżej. Klient winien uregulować w terminie wskazanym w powiadomieniu o podwyższeniu ceny. Za dzień odstąpienia od Umowy uznaje się pierwszy dzień roboczy następujący po ustalonym w Umowie dniu zapłaty kolejnej raty i stanowi on podstawę do ustalenia wysokości kosztów, o których mowa w dziale III. Ewentualne zwroty kwot z wpłat Klienta dokonywane są na jego wniosek, z zastrzeżeniem pkt 16 w dziale V.
3. Organizator ustanawia dla Klientów, będących posiadaczami Karty formuły CENY GWARANTOWANEJ. Szczegółowe warunki CENY GWARANTOWANEJ określa „Regulamin karty rabatowej - Zielona Karta TRIADY”.
4. Organizator może zaproponować Klientowi dokonywanie zgłoszenia indywidualnego uczestnictwa w imprezie zakwaterowanie z innymi uczestnikami imprezy tej samej płci w dwu lub trzyosobowym pokoju zaliczając go z obowiązku zapłaty ceny imprezy wg podwyższonych stawek obowiązujących dla Klientów będących uczestnikami indywidualnymi imprezy. Warunkiem zakwaterowania na powyższych zasadach jest uiszczenie przez Klienta przy zawarciu Umowy opłaty dodatkowej w wysokości 15% ostatecznie skalkulowanej ceny imprezy przewidzianej dla pokoju dwu lub trzyosobowych. Organizator, poinformowany przez Klienta w ciągu 14 dni kalendarzowych po dacie zakwaterowania imprezy, o fakcie zakwaterowania z innymi uczestnikami, zwróci Klientowi równowartość uiszczonych opłat dodatkowych. W przypadku zakwaterowania Klienta z innymi uczestnikami imprezy tylko przez część imprezy, wysokość zwrotu zostanie proporcjonalnie zmniejszona w stosunku do liczby dni zakwaterowania z innymi uczestnikami. Zwrotu nie dokonuje się jeżeli Klient nie został zakwaterowany z innymi uczestnikami imprezy niezależnie od przyczyn takich warunków zakwaterowania, przy czym Organizator nie może żądać od Klienta dodatkowych opłat za pojedyncze zakwaterowanie w pokoju kilkuosobowym jeżeli było ono wynikiem okoliczności niezależnych od Klienta. O zakwaterowaniu z innymi uczestnikami imprezy Klient zostanie poinformowany najpóźniej po przybyciu na miejsce zakwaterowania. Ostateczną cenę imprezy jest cena przewidziana dla pokoju dwu lub trzyosobowych wraz z opłatami dodatkowymi. Zwrot następuje w formie podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta nr rachunku bankowego.
5. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien, niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w zawiadomieniu, poinformować go, czy:
  - a. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, lub

10. W przypadku zmian innych niż określone w powyższym pkt 9, warunki dokonania zmian ustalane są z Organizatorem oddzielnie dla każdego przypadku.

11. Klienci zobowiązani są wnieść wszelkie opłaty pobierane w związku z wyżej wymienionymi zmianami w terminie uzgodnionym z Organizatorem, po otrzymaniu od Organizatora oświadczenia o możliwości zmiany. Brak wpłat w uzgodnionym terminie lub brak akceptacji warunków zaproponowanych przez Organizatora oznacza zaniechanie stron Umową w brzmieniu pierwotnym, na warunkach dotychczasowych. Rezygnacja z imprezy może nastąpić przez złożenie oświadczenia na piśmie o rezygnacji przez Klienta. W takim wypadku, koszty rozliczenia rezygnacji obliczane są w oparciu o cenę imprezy przewidzianą w pierwotnej Umowie.
12. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę warunków Umowy lub zmianę imprezy turystycznej na inną niż pierwotnie zakupiona przez Klienta, w przypadku braku wolnych ofert. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba, że złoży on pisemne oświadczenie o rezygnacji z udziału w imprezie. W przypadku rezygnacji, jej koszty różnią się w oparciu o cenę imprezy, przewidzianą w pierwotnej Umowie.
13. W przypadku rezygnacji ze świadczeń dodatkowych, nie wliczonych w podstawową cenę imprezy (np. śniadania, obiadokolacji, transferów itp.) Organizator dokonuje rozliczenia zgodnie z zawartymi w pkt 2 w dziale III, lub w przypadku wykupienia OKAZ-u zgodnych z pkt 11 w dziale III. Podstawę do dokonania rozliczenia stanowi wartość świadczenia, z którego Klient rezygnuje po zawarciu Umowy.
14. Powyższe warunki zmian nie mają zastosowania wobec posiadaczy Karty. Warunki zmian w tym przypadku określa „Regulamin karty rabatowej - Zielona Karta TRIADY”.

### III INNE PRZYPADKI ODSTĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE

1. Klient może odstąpić od udziału w imprezie. Za datę odstąpienia przyjmuje się:
  - a. dzień, w którym Organizator mógł zapoznać się z treścią pisemnego oświadczenia o odstąpieniu,
  - b. pierwszy dzień roboczy następujący po dniu niewykonania przez Klienta czynności określonych Umową lub Warunkami uczestnictwa we wskazanych terminach.
2. W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (odmowa wydania paszportu, brak wty, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niezamierzony otrzymaniu urlopu) Organizator, z zastrzeżeniem pkt 3, 7, 8, 9 dokonuje rozliczenia kosztów rezygnacji, w celu pokrycia kosztów i nakładów poniesionych przez Organizatora w związku z przygotowaniem imprezy:
  - a. na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu - do 10% ceny imprezy,
  - b. w terminie 44-31 dni przed datą wyjazdu - do 20% ceny imprezy,
  - c. w terminie 30-15 dni przed datą wyjazdu - do 50% ceny imprezy,
  - d. w terminie 14-7 dni przed datą wyjazdu - do 70% ceny imprezy,
  - e. w terminie 6-1 dnia przed datą wyjazdu w dniu wyjazdu - do 85% ceny imprezy.
 Wysokości wskazanych wyżej wartości procentowych są szacunkowe, ustalone w oparciu o standardowe koszty imprezy. Rozliczenie poniesionych przez Organizatora kosztów rezygnacji Klienta z imprezy następuje po jej zakończeniu. W przypadku, gdy w wyniku dokonanej weryfikacji kosztów rzeczywiście poniesionych w indywidualnym przypadku okaże się, że istnieje różnica pomiędzy kwotą potrącenia, a kosztami poniesionymi przez Organizatora, tj. kwota potrącenia przekracza



# Warunki uczestnictwa

- poniesione koszty. Organizator w terminie 30 dni od dnia zakończenia Imprezy dokona zwrotu różnicy. Zwrotu różnicy dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.
- Organizator dopuszcza sprzedaż apartamentu/pokoju jako całości w celu zakwaterowania mniejszej liczby osób niż ta, dla której jest on przeznaczony. W takim przypadku, w sytuacji odstąpienia od udziału w Imprezie (rezygnacji) przez jedną lub kilka z osób, które wspólnie wykupili apartament/pokój, pozostali w apartamencie/pokoju uczestnicy ponoszą opłatę za cały apartament/pokój, bez względu na liczbę pozostałych w apartamencie/pokoju osób. Postanowienia dotyczące świadczeń dodatkowych w przypadku omawianej rezygnacji z Imprezy określone zostały w pkt 13 w dziale II.
  - Postanowienie w pkt 3 nie ma zastosowania w przypadku odstąpienia od Umowy przez wszystkich uczestników, którzy mieli być zakwaterowani w tym samym apartamencie/pokoju. W takiej sytuacji stosuje się zasady ogólne rozliczeń rezygnacji wskazane w pkt 2.
  - Postanowienie, o którym mowa w pkt 2 nie ma zastosowania do posiadaczy Karty. Warunki rozliczeń w tym przypadku określa „Regulamin karty rabatowej - Zielona Karta TRIADY”.
  - Przeniesienie przysługujących z tytułu Umowy uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie turystycznej może nastąpić po zawiadomieniu o tym Organizatora w terminie do 3 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej lub w przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi w terminie określonym odrębnie dla każdej takiej imprezy, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Koszt zmiany uczestnika Umowy wynosi 100 zł, za wyjątkiem imprez realizowanych przelotami rejsowymi, dla których koszt zmiany uczestnika podawany jest każdorazowo przez linie realizujące dany rejs i obciąża solidarnie Klienta - uczestnika Imprezy turystycznej i osobę przejmującą jego uprawnienia. Jeżeli po weryfikacji dokonanej przez Organizatora w oparciu o jego dokumentację, rzeczywiste koszty turystyczne z tytułu imprezy przez Organizatora okazały się niższe, nastąpi zwrot stosownej kwoty. Zwrot następuje w miejscu podpisania Umowy lub na numer rachunku bankowego wskazany przez Klienta lub osobę przejmującą jego uprawnienia. Natomiast w przypadku gdy rzeczywiste koszty poniesione w tym samym pomieszczeniu, jeżeli kwota dokonanych potrąceń nie pokryje tych należności.
  - Przy odstąpieniu od udziału w Imprezie rozliczenia określone w Warunkach uczestnictwa stosuje się niezależnie od daty zawarcia Umowy.
  - Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia na wypadek odstąpienia od udziału w Imprezie turystycznej, stosownie do oferty ubezpieczyciela dostępnej u Organizatora lub niezależnie od Organizatora w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym oferującym takie ubezpieczenie.
  - Na życzenie Klienta, niezależnie od postanowienia, o którym mowa w pkt 9 powyżej, Organizator może obniżyć koszty Klienta związane z odstąpieniem od Umowy (tzw. OKAZ - Obniżenie Kosztów Anulacji Zgłoszenia), jeżeli zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
    - w chwili podpisania Umowy Klient dokona na rzecz Organizatora wpłaty 50 złotych od każdego Klienta (uczestnika Imprezy) jeśli ostatecznie skalkulowana cena Imprezy jest mniejsza bądź równa 1000 zł, lub
    - w chwili podpisania Umowy Klient dokona na rzecz Organizatora wpłaty 100 złotych od każdego Klienta (uczestnika Imprezy) jeśli ostatecznie skalkulowana cena Imprezy jest większa od 1000 zł ale mniejsza bądź równa 3000 zł, lub
    - w chwili podpisania Umowy Klient dokona na rzecz Organizatora wpłaty 150 złotych od każdego Klienta (uczestnika Imprezy) jeśli ostatecznie skalkulowana cena Imprezy jest większa od 3000 zł.
 d. Klient podpisuje Umowę z Organizatorem nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy.
  - W przypadku spełnienia warunków, o których mowa w pkt 10 powyżej, w razie odstąpienia Klienta od Umowy, z przyczyn leżących po jego stronie, Organizator dokona następujących potrąceń od osoby:
    - na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu - bez potrąceń,
    - w terminie 44-31 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny Imprezy,
    - w terminie 30-15 dni przed datą wyjazdu potrąca się 35% ceny Imprezy,
    - w terminie 14-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny Imprezy,
    - w terminie 6-1 dnia przed datą wyjazdu potrąca się 65% ceny Imprezy,
    - w dniu wyjazdu potrąca się 75% ceny Imprezy.
  - Kwoty za tzw. OKAZ, określone w pkt 10, lit. a, b lub c nie podlegają zwrotowi i stanowią zabezpieczenie obniżenia kosztów rezygnacji z udziału w Imprezie przy jej rozliczeniu, zgodnie z pkt 11.

## IV PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW

- Klient w czasie Imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki Pracowników Organizatora na zasadach określonych w Umowie.
- Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających go do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.
- Od chwili rozpoczęcia Imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań Pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu Imprezy turystycznej.
- Z uwagi na specyfikę Imprezy objazdowych lub objazdowo wypoczynkowych Klient zawierający Umowę z Organizatorem akceptuje zasady ustanowione dla imprez w Umowie i w związku z tym zobowiązuje się przestrzegać wskazań Pracowników Organizatora i ich ustaleń dotyczących trybu i zakresu jego udziału.
- Klient jest zobowiązany w trakcie trwania Imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym Pracowników Organizatora, niezbędnym do przeprowadzenia imprezy zgodnie z Warunkami uczestnictwa lub Umową z Klientami. w szczególności Klient jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego w autokarze Organizatora zakazu palenia wyrobów tytoniowych i nadużywania alkoholu. Niezastosowanie się do powyższych zakazów, może spowodować wezwanie służb porządkowych.
- Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.
- Klient uczestniczący w Imprezie turystycznej za granicą podlega ubezpieczeniu przez Organizatora od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia i bagażu podróжного, na zasadach określonych umową ubezpieczenia.
- W przypadku oferty typu last minute, specjalnych lub okazjonalnych rozumianych jako oferty inne niż wskazane w aktualnym Katalogu Organizatora, Klient podpisuje Umowę zgodnie z warunkami określonymi dla danej oferty.
- W przypadku, gdy w dniu zgłoszenia się Klienta do Organizatora w celu wybrania oferty wyjazdowej związanej z zakwaterowaniem w apartamencie/pokoju, Organizator nie dysponuje wolnymi ofertami, Klient może zbliżyć zamówienie na wybrany typ apartamentu/pokoju w wybranym obiekcie zakwaterowania, określając miejscowość i termin wyjazdu, przy jednoczesnym wpłacie kaucji w wysokości 100 zł za apartament/pokój. Kaucja ta jest zwracana, bez oprocentowania, w razie niemożności zrealizowania zamówienia. Zamówienie Klienta może dotyczyć jedynie oferty znajdującej się w katalogu Organizatora, stanowiącej istotne postanowienie późniejszej Umowy. O zaistniałej niemożności realizacji zamówienia Organizator zobowiązany jest poinformować Klienta niezwłocznie po otrzymaniu odpowiedzi od kontrahenta zagranicznego, nie później jednak niż w terminie tygodnia od daty wpłaty kaucji. Brak odpowiedzi Organizatora we wskazanym Klientowi terminie traktowany jest jako niemożność realizacji. W przypadku potwierdzenia przez Organizatora zamawianego wyjazdu, Klient zobowiązany jest, w terminie wskazanym w potwierdzeniu, zapłacić całość należności za Impreżę, choćby ostateczna liczba uczestników podlegających zakwaterowaniu w apartamencie/pokoju była mniejsza niż określona w zamówieniu. Zawarcie Umowy następuje na zasadach określonych Warunkami uczestnictwa. W razie rezygnacji przez Klienta z zamówienia, przez co rozumie się również nie dokonanie zapłaty w całości w wyznaczonym terminie, kaucja rezerwacyjna nie podlega zwrotowi.
- Klienta wiąże również obowiązki wskazane w wyodrębnionej części Warunków uczestnictwa („Ważne informacje dodatkowe”), uwzględniające specyfikę oferty wyjazdowej w danym sezonie.

## V REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

- Organizator zobowiązuje się wydać Klientowi wpłacającemu należność za Impreżę zagraniczną lub zaliczkę przekraczającą 10% tej kwoty, pisemne potwierdzenie zawarcia umowy gwarancji ubezpieczeniowej, zapewniającej pokrycie kosztów powrotu Klienta do kraju zgodnie z art. 14 ust. 4 Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. nr 223 poz. 2268 z 2004 r., z późniejszymi zmianami). Z uwagi na fakt, iż umowa nie są zawierane dla każdego Klienta osobno, lecz umowa ta ma charakter generalny, Klientowi zostanie wydany dokument, potwierdzony przez Organizatora, odwołujący się do konkretnej gwarancji lub polisy, którą Klient może sprawdzić u gwaranta lub ubezpieczyciela a także u Marszałka Województwa Mazowieckiego albo w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego, zawierającego odpowiednie pouczenie o sposobie ubiegania się o wypłatę ze środków z ubezpieczenia.
- Przy wyjeździe transportem organizowanym przez Klienta we własnym zakresie Organizator wydaje voucher (jeżeli jest wymagany przez kontrahenta zapewniającego świadczenia) na odbiór świadczeń w terminie określonym przy zawarciu Umowy, nie wcześniej jednak niż po wnieieniu przez Klienta pełnej ceny Imprezy.
- Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba, że zostało ono spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć; ani uniknąć albo Siła Wyższa.
- Wyłączenie odpowiedzialności Organizatora w związku z działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć; ani uniknąć, może w szczególności wynikać z działania przepisów obowiązujących w kraju pobytu w odniesieniu do usług świadczonych przez miejscowych usługodawców, którzy świadczą usługi na rzecz Klientów Organizatora, niezależnie od Umowy Klienta z Organizatorem.
- Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do dwukrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta. Organizację nie dotyczy szkód na osobie.

- Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania Imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej Imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Zorganizowanie świadczenia zastępczego nie stanowi wady usługi, chyba, że jego jakość jest niższa od jakości usług określonej w programie Imprezy turystycznej. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może zgądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Jeżeli świadczenie zastępcze jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnienie mu powrotu do miejsca rozpoczęcia Imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie.
- W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania Imprezy turystycznej wadliwego wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Pracownika Organizatora (pilota, rezydenta) w miejscu powstania zdarzenia, lub w przypadku braku możliwości poinformowania pracownika, bezpośrednio centralę Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usług.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie, całości lub części Umowy, jeżeli Klient nie uczestniczył w całości lub w części Imprezy, czy też nie wykorzystał w całości lub w części opłaconych świadczeń w czasie Imprezy z przyczyn spowodowanych:
  - działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć; lub zaniechać,
  - Siłą wyższą.
- W przypadkach, o których mowa w pkt 8 powyżej, wszelkie koszty wynikłe z zaistnienia tych sytuacji obciążają Klienta (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy.
- W przypadku Klientów podróżujących autokarem, ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych, każdy uczestnik przejazdu ma prawo do bezpłatnego przewozu następującej ilości bagażu:
  - podręcznego - jedna sztuka do 3 kg/osobę dla wyjazdów narciarskich lub 5 kg/osobę dla pozostałych wyjazdów,
  - zasadniczego - jedna sztuka do 15 kg/osobę dla wyjazdów narciarskich lub 20 kg/osobę dla pozostałych wyjazdów; w wymiarach nie przekraczających zwykłych wymiarów (80 x 60 x 30 cm).
- narty lub deska snowboardowa i buty narciarskie, odpowiednio zabezpieczone do przewozu, w ilości 1 para na osobę tylko w przypadku wyjazdów narciarskich. Bagaż przekraczający powyższy limit może być przewieziony tylko za zgodą obsługi autokaru, gdy pozwała na to miejsce w luku bagażowym i jedynie za dodatkową opłatą. Opłatę w wysokości 200 zł za dodatkową sztukę bagażu pobiera pilot. Fakt przyjęcia opłaty pilot potwierdza wydając Klientowi pokwitowanie.
- Z przewozu wyłączone są rzeczy, których przewóz jest zabroniony przez przewoźników, w szczególności przez władze organów państwa, które mogą wyrazić zgodę osobom lub mienu, nie podlegające wywozowi lub wwozowi do danego państwa, których ilość wskazuje na handlowy charakter. Za wszelkie szkody powstałe z tytułu naruszenia powyższego postanowienia całkowitą odpowiedzialność ponosi Klient w pełnej wysokości.
- Obowiązkiem Pracownika Organizatora (pilota, rezydenta) jest potwierdzenie przyjęcia reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekazanie jej niezwłocznie Organizatorowi.
- Organizator przyjmuje także reklamację w ciągu miesiąca od dnia zakończenia Imprezy. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi złożenie jej w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.
- Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż:
  - w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania Imprezy turystycznej - w terminie 30 dni od jej zakończenia,
  - w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu Imprezy - w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
- Pierwszy i ostatni dzień Imprezy z transportem lotniczym może być przewidziany wyłącznie na przelot, a przeloty mogą odbywać się w godzinach wieczornych lub nocnych. W związku ze specyfiką połączeń czarterowych mogą nastąpić zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia imprezy. Organizator zastrzega więc możliwość zmiany godzin lotu na wcześniejszy lub późniejszy względem podanej w rozkładzie lotów. Powyższe zastrzeżenie dokonuje się na wypadek zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć ani uniknąć, w szczególności przez wzgląd na decyzje Organizatora lub linii lotniczych podjętowane koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa uczestnikom w związku z nadzwyczajnymi okolicznościami wywołanymi m.in. działaniami przyrody, niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi, nadzwyczajnymi zdarzeniami w postaci zaburzeń życia zbiorowego i innymi zdarzeniami o charakterze faktycznym, prawnym lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań pozostają poza kontrolą stron Umowy. O zmianach godzin rozpoczęcia lub zakończenia imprezy Organizator powiadomi Klienta co najmniej dzień przed rozpoczęciem lub odpowiednio zakończeniem imprezy, a w wyjątkowych okolicznościach najpóźniej w terminie pozwalającym na dostosowanie się do zmian (Rozporządzenie IWEJ NR 261/2004).

## VI. DANE OSOBOWE

- Dla potrzeb niniejszej części Warunków uczestnictwa:
  - przez "Klienta" rozumie się osobę podpisującą Umowę,
  - przez "innego uczestnika imprezy" rozumie się osobę, na rzecz której Umowa została zawarta (art. 393 kodeksu cywilnego).
- Wobec zebrania danych osobowych Klienta zawartych w Umowie, Organizator, jako administrator danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (zwaną dalej Ustawą o ochronie danych, tekst jednolity Dz. U. nr 101 poz. 926 z 2002 r., z późniejszymi zmianami), informuje Klienta, że:
  - siedzibą Organizatora jest Warszawa, ul. Nowogrodzka 42,
  - ane zostały zebrane w celach marketingowych, statystycznych, archiwalnych, przesyłania materiałów informacyjnych, periodyków fachowych,
  - cane zostały zebrane w celu wywiązania się z Umowy (w kraju i zagranicą) gdy osoba, której dane dotyczą jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem Umowy oraz w celach archiwalnych i statystycznych,
  - przewidywanymi odbiorcami danych są podmioty współpracujące z Organizatorem przy wykonywaniu postanowień Umowy, podmioty wykonujące na zamówienie Organizatora działania o charakterze marketingowym, zarówno merytorycznie, jak i technicznie oraz wyspecjalizowane ośrodki ochrony życia lub zdrowia w Polsce jak i zagranicą,
  - Klientowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania,
  - Klientowi przysługuje prawo odmowy zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celach określonych powyżej z zastrzeżeniem art. 23 Ustawy o ochronie danych.
- Podpisując Umowę w przypadku nie wyrażenia zgody przez Klienta na przetwarzanie danych osobowych jego i/lub osób zgłoszonych przez niego w Umowie, w celach określonych w pkt 2 lit. b, Organizator przetwarza dane w celu wywiązania się z Umowy (w kraju i za granicą) oraz gdy będzie to niezbędne do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Organizatora lub odbiorców danych, a przetwarzanie danych nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, stosownie do art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 Ustawy o ochronie danych.
- Klientowi przysługuje prawo wyrażenia zgody na przetwarzanie danych lub odmowy udzielenia takiej zgody. W przypadku odmowy, Klient, przed podpisaniem Umowy, skreśla oświadczenie zawarte w Umowie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych, opatrzonej, na egzemplarzu własnym oraz Organizatora. W przypadku zgody - Klient podpisuje Umowę bez skreśleń.
- Organizator uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych, w celu wywiązania się z Umowy (w kraju i zagranicą) gdy osoba, której dane osobowe dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem Umowy.
- W przypadku zebrania danych osobowych innego uczestnika imprezy w warunkach określonych w pkt 3, dział I, Organizator bezpośrednio po utrwaleniu tych danych udzieli osobie, której dane dotyczą informacji określonych w pkt 2 powyżej oraz informuje o źródle danych osobowych, prawie dostępu do treści danych oraz ich poprawiania oraz uprawnieniach:
  - wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację,
  - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania danych osobowych innemu administratorowi danych,
  - innemu uczestnikowi przysługuje prawo wyrażenia zgody na przetwarzanie danych lub odmowy udzielenia takiej zgody.
- W przypadku nie wyrażenia zgody osobą upoważnioną, przed podpisaniem Umowy, skreśla oświadczenie zawarte w Umowie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych w części dotyczącej innego uczestnika imprezy, opatrzonej to swoją parafką, na egzemplarzu własnym oraz Organizatora. W przypadku zgody - osoba upoważniona podpisuje Umowę bez skreśleń.
- W przypadku nie wyrażenia zgody przez innego uczestnika imprezy na przetwarzanie danych, przetwarzanie jego danych przez Organizatora ograniczy się do:
  - przetwarzania w celu wywiązania się z Umowy (w kraju i za granicą),
  - gdy będzie to niezbędne do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Organizatora lub odbiorców danych, a przetwarzanie danych nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, stosownie do art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 Ustawy o ochronie danych.

## VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa mają odpowiednie zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.
- Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo Sąd Powszechny.