

**OGÓLNE WARUNKI
UCZESTNICTWA W IMPREZACH
TURYSTYCZNYCH
ORGANIZOWANYCH PRZEZ
RAJWAKACJE SP. Z O.O.
OBOWIĄZUJĄCE OD 1 GRUDNIA
2022R.**

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych jest RAJWAKACJE Sp. z o.o. zwana dalej „Biurem”. Dane organizatora turystyki - RAJWAKACJE Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie, adres: ul. Wolności 170, 41-500 Chorzów, NIP: 6272781256, KRS:0001003863, wpis do rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego nr 1636.

Prawa i obowiązki Uczestników imprezy turystycznej oraz Biura określają przepisy niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa („OWU”), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz 93 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 poz. 2361 z późn. zm.). OWU stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro i dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro.

ZAWARCIE UMOWY

Informacje pisemne Biura oraz informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej, zwanej dalej „Umową”, pomiędzy Uczestnikiem, a Biurem następuje w momencie podpisania Umowy przez Uczestnika lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Biura lub autoryzowanego agenta turystycznego albo dokonania przez Uczestnika rezerwacji na stronie internetowej Biura lub autoryzowanego agenta turystycznego.

Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego).

Zawierając umowę Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

Przy zawieraniu umowy Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z OWU. Zawarcie umowy oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnych i pozostałych Uczestników z umowy) zapoznał się i akceptuje warunki niniejszego OWU.

Wraz z dokonaniem rezerwacji lub podpisaniem Umowy Uczestnik zobowiązany jest w ciągu 24 godzin od daty zgłoszenia dokonać wpłaty zaliczki w wysokości 25% ceny imprezy turystycznej. Pozostałą kwotę stanowiącą 75% ceny imprezy Uczestnik wpłaca pomiędzy 25 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy.

Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Uczestnikiem, którego nie dokona wpłat w ustalonych terminach.

Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę. W takim przypadku Uczestnik zobowiązany jest do powiadomienia Biura o tym fakcie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Biura.

**ZMIANA UMOWY, ODWOŁANIE
IMPREZY, REZYGNACJA Z UDZIAŁU
W IMPREZIE**

W razie wystąpienia po stronie Biura okoliczności zmuszających Biuro, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany głównych właściwości usług turystycznych, Uczestnik zostanie niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy, poinformowany o treści zmian. Uczestnik po uzyskaniu informacji o zmianach od Biura, zobowiązany jest, w terminie 7 dni od daty otrzymania ww. informacji, poinformować Biuro czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, odstępuje od zawartej Umowy ze zwrotem wniesionych przez niego opłat albo

odstępnie od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę, jeśli jest oferowana. W przypadku, gdy zmiana Umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej. W przypadku, gdy Umowa zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Uczestnika na warunkach określonych powyżej, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik w takim wypadku zwolniony jest od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy.

Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) ceny imprezy turystycznej przez rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Biuro każdorazowo zobowiązane będzie powiadomić Uczestnika pisemnie o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. Cena ustalona w Umowie z Uczestnikiem nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Biuro przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz poinformuje o niej Uczestnika pisemnie.

Zmiana przewoźnika, godzin wyjazdów i powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, nie stanowi zmiany głównych właściwości imprezy. Zmiany głównych właściwości imprezy nie stanowi także zmiana kolejności zwiedzania, o ile program imprezy został wykonany w całości.

Biuro może rozwiązać Umowę i dokonać zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

- nie osiągnie zakładanego minimum grupy i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu Umowy nie później niż:

A. 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,

B. 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,

C. 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni;

- wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Biuro w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

Uczestnik może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od Umowy wymaga pisemnego oświadczenia Uczestnika doręczonego do Biura. Uczestnik jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Biura opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy, wynoszącej:

- w przypadku rezygnacji do 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 20% ceny imprezy,

- w przypadku rezygnacji pomiędzy 24 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy - 50% ceny imprezy,

- w przypadku rezygnacji na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 90% ceny imprezy.

Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Uczestnika. Opłata za odstąpienie od Umowy w trakcie imprezy (przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od Umowy po dacie rozpoczęcia imprezy) wynosi 100% ceny imprezy.

CENY OFERTY LAST MINUTE I PROMOCJI

Cena na zawartej Umowie jest wiążąca i Uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu Umowy z Uczestnikiem cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro.

OBOWIĄZKI BIURA

Biuro jest zobowiązane do podania Uczestnikowi przed zawarciem Umowy informacji wymienionych w art. 40 ustawy o

impresach turystycznych i powiązanych imprezach turystycznych. Biuro niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu: odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.

PRAWA UCZESTNIKA

Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych Umową. Uczestnik jest uprawniony, w czasie trwania imprezy, do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu).

OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

Uczestnik zobowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: Umowę, dowód wpłaty, a także ważny dokument podróży, obowiązek ten dotyczy również dzieci.

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającymi realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w Umowie. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli itp.

UBEZPIECZENIA

Biuro posiada gwarancję wymaganą przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Biuro posiada gwarancję ubezpieczeniową o numerze COR33306005.797.305 na kwotę 7.500 EUR, wystawioną przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group, z siedzibą przy w Warszawie 02- 675, przy ul. Wołoskiej 22 A.

Upoważnienie do dysponowania środkami z gwarancji posiada Marszałek Województwa Śląskiego.

Zawierając Umowę Uczestnik deklaruje (w imieniu swoim oraz pozostałych Uczestników z Umowy), że stan zdrowia umożliwia udział Uczestników w imprezie.

REKLAMACJE

Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Uczestnik może zgłosić reklamację w trakcie trwania imprezy lub w terminie do 30 dni od jej zakończenia. W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić o stwierdzeniu niezgodności miejscowego przedstawiciela Biura niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy do Biura. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej, w języku polskim i doręczona listem poleconym na adres siedziby Biura. Wszystkie reklamacje będą rozpoznawane w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Biuro. W szczególnych przypadkach Biuro zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przez jego upływem. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Biura, Biuro nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi. Uczestnik ma

prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów.

W przypadku uznania reklamacji przez Biuro Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA, WYŁĄCZENIE/OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

Biuro ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Biuro, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Biura.

Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy Biuro udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w trakcie jej trwania. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze) w razie samowolnej (tj. nie zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenia i za zgodą Uczestników imprezy. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Biura. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie

lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy. Powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Biuro lub w wyniku rażącego niedbalstwa.

OBOWIĄZKOWA USTAWOWA GWARANCJE ORGANIZATORA TURYSTYKI

Biuro posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group, z siedzibą przy w Warszawie 02- 675, przy ul. Wołoskiej 22 A, o numerze: COR33306005.797.305 na kwotę 7.500 EUR,. Każdy Uczestnik, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Biuro jest administratorem danych osobowych Uczestników. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania Umowy. Uczestnicy mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Uczestnikom przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. Biuro przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Biura, wskazanego poniżej. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (dalej: „RODO”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Biura polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Biuro działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Uczestników sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny.