

## WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH *dalej OWU*

### §1 Postanowienia wstępne, definicje

1. **Organizator:** podmiot zawierający we własnym imieniu umowę na realizację usług turystycznych, który tworzy i sprzedaje imprezy turystyczne samodzielnie lub z innym podmiotem, odpowiadający za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Definicję Organizatora turystyki zawarła w 3 ust. 8 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych - dalej Ustawa, stosuje się odpowiednio. Tutaj: Robert Sajnaj prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Robert Sajnaj „LUTUR” z siedzibą w Lublinie.
2. **Zleceniodawca:** podmiot, który zawiera w swoim imieniu i na swoją rzecz Umowę o udział w imprezie turystycznej lub umowę taką zawiera we własnym imieniu ale na rzecz osób trzecich wskazanych imiennie lub liczbowo, - dalej zwani Uczestnikami, przyjmujący na siebie obowiązki i prawa związane z zamówieniem usługi lub usług turystycznych. Zleceniodawca może upoważnić Uczestnika do wykonywania praw z Umowy wyłącznie jako pełnomocnika. Do praw i obowiązków umownych Zleceniodawcy stosuje się zapisy umowne i Ustawowe odnoszące się do Podróżnego zgodnie z Ustawą. Zleceniodawca odpowiada za należyłą realizację Umowy przez osoby, w imieniu których ją zawarł.
3. **Uczestnik:** osoba, na rzecz której zawarto Umowę organizacji imprezy turystycznej i która bezpośrednio z niej korzysta. Ilekroć w Umowie, OWU i innych dokumentach Organizator odnosi się do Uczestnika, to w przypadku, gdy Uczestnik jest osobą nie posiadającą pełnej zdolności do czynności prawnych w zakresie realizacji praw i obowiązków z Umowy oświadczenia woli składają opiekunowie prawni Uczestnika, z zastrzeżeniem obowiązku przestrzegania regulaminów i wytycznych bezpośrednio na imprezie turystycznej, które obowiązują wprost Uczestników. Do Uczestnika niepełnoletniego stosuje się zapisu ustawowe o podróżnym w zakresie, w którym dotyczą bezpośrednio realizacji imprezy turystycznej.
4. **Podróżny:** osoba, która zawiera Umowę we własnym imieniu i na swoją rzecz i/lub bezpośrednio uczestniczy w imprezie turystycznej. Przez Podróżnego rozumie się Podróżnego w rozumieniu Ustawy. Za Podróżnego rozumie się także osobę zawierającą Umowę na rzecz osoby nie posiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej (opiekun prawny) lub Zleceniodawcę, w zakresie obowiązków i praw wynikających z zawarcia Umowy na organizację imprezy turystycznej wskazanych w Ustawie i innych przepisach szczególnych Do Podróżnego stosuje się zapisy umowne, OWU i innych dokumentów imprezy turystycznej odnoszące się do Zleceniodawcy i Uczestnika.
5. **Impreza turystyczna:** impreza turystyczna organizowana przez Organizatora turystyki w rozumieniu Ustawy, przez co rozumie się połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji. Realizacja jednej usługi turystycznej nie stanowi imprezy turystycznej.
6. **Prawa i obowiązki Uczestników, Podróżnych, Zleceniodawcy oraz Organizatora** określają sporządzone w oparciu o Kodeks Cywilny oraz o Ustawę: Umowa o udział w imprezie turystycznej- *dalej Umowa*, OWU, informacje szczegółowe zawarte w Ofercie i formularzach informacyjnych, dokumentach dotyczących RODO i innych wskazanych literalnie w Umowie.
7. Organizator oświadcza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową, zgodną z Ustawą, w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów i pośredników turystycznych. Ubezpieczającym jest: SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń SA, z siedzibą w Warszawie 01-204, ul. Siedmiogrodzka 9. Przedmiotem gwarancji jest:
  - i) pokrycie kosztów powrotu Podróżnych z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu,
  - ii) pokrycie zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących Organizatora lub osób, które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,
  - iii) pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora lub osób, które działają w jego imieniu stosownie do zapisów Ustawy.
8. Organizator oświadcza, że odprowadza składki w należytym wysokości określonej Ustawą do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Sposób ubiegania się o wypłatę środków i warunki wypłaty zawarto w Rozdziale 5 Ustawy.
9. Organizator może zapewnić Podróżnym odpłatne lub wliczone w cenę imprezy turystycznej Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Organizator w Umowie i Ofercie wskaże czy gwarantuje ubezpieczenie NNW przy organizacji imprezy turystycznej na terenie Polski. Dane ubezpieczyciela w przypadku zapewnienia NNW: SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa. Warunkiem spełnienia świadczeń dodatkowych odpłatnych lub wliczonych w cenę usługi jest podanie przez Podróżnych danych wymaganych przez Ubezpieczyciela i zapoznania się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Niepodanie wszystkich danych osobowych koniecznych do świadczenia usługi dodatkowej może stanowić podstawę do niezrealizowania dodatkowego świadczenia, także jeżeli wynika to z niewykonania obowiązków przez Zleceniodawcę. Organizator nie odpowiada za powstałą z tego tytułu szkodę i nie jest zobowiązany do świadczenia zastępczego lub zwrotu równowartości świadczenia.
10. Dane osób wyrażających wolę skorzystania ze świadczenia dodatkowego, takie jak : imię, nazwisko, data urodzenia/pesel, adres zamieszkania, zostaną przekazane podmiotowi realizującemu świadczenia dodatkowe np. Ubezpieczycielowi. Ten podmiot staje się Administratorem danych osobowych i przetwarza dane osobowe zgodnie RODO, w celu realizacji świadczenia dodatkowego, jeżeli ma własne cele przetwarzania tych danych lub jest procesorem, jeżeli przetwarza dane tylko w imieniu Organizatora. Więcej informacji o przetwarzaniu danych jest dostępnych na stronie [www.lutur.pl](http://www.lutur.pl).
11. Organizator przekazuje informację o możliwości wykupienia dodatkowych ubezpieczeń, w tym ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Szczegółowych informacji udziela Organizator przed podpisaniem Umowy na trwałym nośniku informacji.
12. **Zawarcie Umowy:**
  - a) następuje po uprzednim zapoznaniu się przez Zleceniodawcę z doręczonym na trwałym nośniku informacji w postaci wydruku (wersja pisana) lub e-mailowo z potwierdzeniem doręczenia, z załączonymi dokumentami zapisanymi w formacie .pdf (wersja dokumentowa):
    - i) formularzem informacyjnym zawierającym dane wskazane w art. 40 ust. 1-6 Ustawy,

- ii) Ofertą,
  - iii) Warunkami Uczestnictwa,
  - iv) klauzulą RODO.
- Załączniki stają się integralną częścią Umowy.
- b) dokonana przez Zleceniodawcę rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej przez Lutur. Rezerwacja może zostać założona na pisemne, ustne lub telefoniczne zgłoszenie oraz drogą e-mailowo. Strona internetowa [www.lutur.pl](http://www.lutur.pl) i pisemne informacje Luturu stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego,
  - c) przed zawarciem umowy Zleceniodawca otrzymuje niezbędne informacje o obowiązujących przepisach sanitarnych, warunkach zdrowotnych Uczestników, które muszą spełniać do wzięcia udziału w imprezie turystycznej, lub o dodatkowych dokumentach niezbędnych do zawarcia i realizacji Umowy. Podpisanie Umowy jest równoznaczne z potwierdzeniem otrzymania tych informacji i spełnieniem przez Uczestników warunków udziału w imprezie turystycznej,
  - d) podpisanie Umowy jest jednoznaczne z oświadczeniem o zapoznaniu się i zaakceptowaniu informacji dotyczących imprezy turystycznej oraz Warunków Uczestnictwa i ich akceptacji jako integralnej części Umowy, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej,
  - e) Umowę może podpisać wyłącznie osoba prawna lub fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych. Za osoby niepełnoletnie czynność dokonują opiekunowie prawni. Jeżeli Umowę zawiera Zleceniodawca odpowiedzialny jest za uzyskanie zgody Uczestników do udziału w imprezie turystycznej, co potwierdza zawierając Umowę i przysyłając Listę Uczestników zakwalifikowanych do udziału w imprezie, po uprzednim odebraniu przez nich zgód i zapoznaniu z dokumentami załączonymi do Umowy i udostępnionymi przed jej zawarciem,
  - f) dane osobowe, zawarte w Umowie, Karcie Uczestnika i innych dokumentach, podlegają ochronie zgodnie z prawem. Organizator i Zleceniodawcę obowiązują zapisy Polityki bezpieczeństwa umieszczone na stronie [www.lutur.pl](http://www.lutur.pl) w zakładce *Polityka prywatności*. Organizator zapewnia prawidłową ochronę danych osobowych Podróżnych stosując i realizując przepisy RODO. Podróżni otrzymują informację o RODO, która stanowi integralną część Umowy.

## **§2 Obowiązki Zleceniodawcy**

1. Zleceniodawca zobowiązany jest dostarczyć dokumenty niezbędne do udziału w imprezie turystycznej oraz dokonać określonych w Umowie opłat. Termin dostarczenia dokumentów określa Umowa.
2. Zleceniodawca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej ceny imprezy turystycznej za wszystkich Uczestników wskazanych w umowie (liczbowo lub imiennie).
3. Zleceniodawca, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na Umowie Uczestników lub na liście uczestników przesłanej Organizatorowi i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże Uczestników. Jest on również odpowiedzialny za informowanie Uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.
4. Zleceniodawca zobowiązuje się:
  - i) dostarczyć wypełnione Karty Uczestników i Listę Uczestników w terminie wskazanym Umową (jeśli obowiązek sporządzenia takich dokumentów wynika z Umowy),
  - ii) przekazać Uczestnikom informacje o administrowaniu danymi osobowymi,
  - iii) powiadomić Uczestników o obowiązku posiadania ważnej legitymacji szkolnej W przypadku braku ważnej legitymacji obowiązek dopłaty do biletu spoczywa na Zleceniodawcy. Na wszelkie dopłaty do biletów, które będą wynikać z braku legitymacji Uczestnika, będzie wystawiana nota obciążeniowa na Zleceniodawcę,

- iv) powiadomić Uczestników o obowiązku wskazania przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej wszystkich ważnych informacji dotyczących Uczestnika, a mogących mieć wpływ na realizację Umowy w szczególności dotyczących zdrowia, diety eliminacyjnej, niepełnosprawności,
  - v) terminowo, zgodnie z przekazaną informacją transportową, stawić się na miejscu wydania i odbioru Uczestników, i przekazać Uczestników osobiście lub przez ich opiekunów prawnych osobom odpowiedzialnym za transport, w imieniu Organizatora. Niestawienie Uczestników lub Uczestnika w dacie i godzinie wskazanej przez Organizatora, przy założeniu 15-sto minutowego czasu oczekiwania od deklarowanej godziny zbiórki, uznane będzie za odstąpienie od Umowy z winy Zleceniodawcy, w tej części odpowiadającej liczbie osób, które się nie stawiły i Organizator ma prawo zachować część ceny zgodnie z postanowieniami OWU o rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.
5. Wstępnej kwalifikacji Uczestników dokonuje Zleceniodawca, według własnych kryteriów, przy czym Uczestnicy zakwalifikowani przez Zleceniodawcę muszą spełniać ponadto warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej ujęte w Ofercie i OWU tj. w szczególności co do wieku, warunków zdrowotnych, niepełnosprawności. Organizator dokonuje ostatecznej kwalifikacji Uczestników do udziału w imprezie. Organizator może odmówić udziału w imprezie turystycznej Uczestnikom, którzy nie spełniają warunków uczestnictwa wskazanych w Ofercie, OWU, Umowie lub z innych ważnych powodów, zawiadamiając o tym Zleceniodawcę niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania informacji będącej podstawą odmowy zakwalifikowania Uczestnika. Uzasadnienie decyzji dotyczy wyłącznie uznania przez Organizatora, iż zachodzą inne ważne okoliczności odmowy kwalifikacji. Przez ważne okoliczności odmowy kwalifikacji uznaje się: brak znajomości języka polskiego w stopniu komunikatywnym z zastrzeżeniem odmiennych postanowień OWU, nieregulowana sytuacja prawna uczestnika, wyrażenie zgody na uczestnictwo w imprezie przez rodzica pozbawionego praw rodzicielskich, karalność, poprzednie wydalenie z imprezy turystycznej z winy Uczestnika, zaburzenia uniemożliwiające pracę w grupie wskazane na karcie kwalifikacyjnej, choroby psychiczne uniemożliwiające opiekę podczas trwania imprezy turystycznej. Zleceniodawca może w terminie dalszych 3 dni roboczych od dnia otrzymania decyzji o niezakwalifikowaniu Uczestnika, zastąpić Uczestnika lub odstąpić od Umowy w tej części za zapłatą ceny zgodnie z postanowieniami OWU o rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

## **§3 Warunki Uczestnictwa w imprezie turystycznej, obowiązki Uczestników**

1. Organizator informuje iż imprezy turystyczne nie są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo, intelektualnie lub ograniczonych językowo, w tym nieposługujących się językiem polskim komunikatywnie oraz dla osób o specjalnych wymaganiach zdrowotnych w szczególności co do: . zakwaterowania, żywienia, środków transportu, specjalnej opieki wychowawczej i medycznej.
2. Organizator nie przewiduje organizacji imprez turystycznych uczestników bez znajomości języka polskiego w stopniu komunikatywnym, chyba że Zleceniodawca zgłosi zapotrzebowania na kadre wychowawczą obsługującą się językiem rodzimym uczestników i Organizator będzie miał możliwość zatrudnienia takiej kadry. O powyższym Organizator zawiadamia Zleceniodawcę w terminie 14-stu dni od dnia zgłoszenia zapotrzebowania.
3. Organizator nie stosuje dyskryminujących zasad kwalifikacji uczestników, ale z uwagi na formę, zakres i sposób realizacji imprezy turystycznej nie kwalifikuje uczestników spełniających warunki wykluczającej wyżej w ustępie 1. wskazane.
4. Organizator może wyrazić w formie dokumentowej zgodę na udział w imprezie turystycznej uczestników, którzy spełniają

- warunki wykluczające, na wniosek Zleceniodawcy, jeżeli może zagwarantować realizację imprezy turystycznej zgodnie z Umową.
5. W przypadku gdy Organizator przed zakwalifikowaniem Uczestnika nie otrzymał wymaganych informacji o specjalnych potrzebach, niepełnosprawnościach lub ograniczeniach językowych Uczestnika, Organizator może od umowy odstąpić natychmiast, w całości lub w części, z winy Zleceniodawcy. W takim przypadku Zleceniodawcy nie należy się zwrot kosztów.
  6. Jeżeli Zleceniodawca świadomie lub przez niedbalstwo nie poinformował uczestników lub ich opiekunów prawnych o warunkach kwalifikacji uczestników i konieczności podania warunków wykluczających, może odpowiadać za powstałą szkodę.
  7. Zleceniodawca może zwrócić się przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej czy Uczestnik spełnia warunki wykluczające, i nie ponosi odpowiedzialności za kwalifikację uczestnika, jeżeli Organizator zakwalifikował uczestnika pomimo wiedzy o warunkach wykluczających lub nie zajął stanowiska w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia zapytania.
  8. Zapisów ustępu 7 nie stosuje się do organizacji imprez turystycznych, o specjalnych wymaganiach, na zlecenie, w drodze oferty indywidualnej.
  9. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się poleceniom kadry wychowawczej i opiekuńczej, osób reprezentujących lub działających w imieniu Organizatora oraz:
    - i) Uczestnik zobowiązany jest stosować się do postanowień regulaminów, z którymi został zapoznany w trakcie imprezy turystycznej oraz do zachowywania się zgodnie z ogólnie przyjętymi dobrymi obyczajami, zasadami bezpieczeństwa i przepisami prawa,
    - ii) podczas trwania imprezy turystycznej, Uczestników imprezy turystycznej zorganizowanej dla osób poniżej 18 roku życia, obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu, palenia tytoniu oraz zażywania narkotyków, dopalaczy i innych środków odurzających, w tym leków bez recepty,
    - iii) Uczestnicy poniżej 18 roku życia, nie mogą bez zgody kadry wychowawczej odłączać się od grupy, oddalać się z terenu zakwaterowania oraz miejsca prowadzenia zajęć.
    - iv) Uczestnicy poniżej 18 roku życia bez zgody i nadzoru kadry wychowawczej nie mogą korzystać ze sprzętu pływającego, rekreacyjno-sportowego, basenów, kąpieliska, placów zabaw, parków linowych, obiektów narciarskich i innych obiektów sportowo – rekreacyjnych.
  10. W stosunku do Uczestników nieprzestrzegających regulaminów Organizator zastrzega sobie prawo do zastosowania środków dyscyplinujących takich jak: upomnienie, powiadomienie rodziców/ opiekunów prawnych, powiadomienie Zleceniodawcy. Poważne naruszenie zasad, w tym: spożywanie alkoholu, zażywanie narkotyków lub spowodowanie zagrożenia dla bezpieczeństwa własnego lub innych Uczestników grozi wydaleniem z imprezy turystycznej bez zwrotu kosztów za niewykorzystane usługi i za zapłatą ceny zgodnie z OWU, z winy Zleceniodawcy. W takim przypadku Zleceniodawca odpowiada za powstałą szkodę, w szczególności koszty dodatkowego transportu, opieki w czasie podróży, utraconych zaliczek, zniszczenia na obiekcie, roszczenia osób trzecich spowodowane zachowaniem Uczestnika i zostanie obciążony notą obciążeniową tytułem poniesionych kosztów dodatkowych. Zleceniodawca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za działanie lub zaniechanie Uczestników, w tym materialną za powstałą szkodę powstałą z tego działania.
  11. Uczestnicy są zobowiązani do punktualnego stawienia się w miejscu zbiórki (zgodnie z *Informacją transportową*). W przypadku Uczestników poniżej 18 roku życia rodzic/opiekun prawny jest zobowiązany do przyprowadzenia Uczestnika na miejsce zbiórki i jego odbiór po powrocie z imprezy turystycznej.
  12. Opieka nad niepełnoletnim Uczestnikiem może być przekazana jedynie rodzicowi/opiekunowi prawnemu lub osobie pisemnie upoważnionej przez rodzica/opiekuna prawnego.
  13. Jeżeli nie stawi się osoba uprawniona do odbioru uczestnika w ustalonej godzinie odbioru, po kontakcie ze Zleceniodawcą, Organizator wezwie policję i przekaże uczestników osobom uprawnionym.
  14. Uczestnik winien posiadać wyposażenie i dokumenty niezbędne do udziału w imprezie turystycznej. Organizator przed podpisaniem Umowy informuje Zleceniodawcę o koniecznym wyposażeniu uczestników. Organizator zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji części imprezy turystycznej, jeżeli wyposażenie i dokumenty Uczestnika, o których konieczności posiadania powiadomiono Zleceniodawcę, uniemożliwiają prawidłową realizację usługi w całości. Organizator niezwłocznie informuje Zleceniodawcę o powyższym i nie odpowiada za powstałą z tego tytułu szkodę i nie jest zobowiązany do świadczeń zamiennych.
  15. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za pieniądze, dokumenty oraz inne cenne rzeczy posiadane przez Uczestników, jeśli po przybyciu do miejsca zakwaterowania nie zostały one złożone w depozycie wskazanym przez Organizatora.
  16. Zleceniodawca odpowiada za szkodę powstałą z nienależytego przestrzegania zapisów umownych, OWU, regulaminów przez Uczestników, w tym za szkody powstałe z świadomego nieprawidłowego użytkowania lub zniszczenia mienia przez Uczestników. Uczestnik ponosi odpowiedzialność solidarną ze Zleceniodawcą, za szkodę. Zleceniodawca jest informowany o każdym naruszeniu regulaminów, postanowień umownych lub OWU przez Uczestników, które mogą powodować powstanie odpowiedzialności odszkodowawczej. Zleceniodawca może zwolnić Uczestnika z solidarnej odpowiedzialności za szkodę powstałą przez niezgodne z umową, OWU lub regulaminami działanie lub zaniechanie Uczestników.
  17. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową realizację Umowy w części, w której nie mogła być prawidłowo zrealizowana na skutek nieprawidłowego zachowania Uczestników lub nieprzestrzegania przez nich regulaminów obowiązujących w czasie trwania imprezy turystycznej, pomimo wezwania do zaniechania naruszeń:
    - i) Organizator może odstąpić od realizacji imprezy turystycznej, w części, w której to zachowanie Uczestników w czasie trwania imprezy turystycznej wskazuje na wysokie prawdopodobieństwo nieprzestrzegania regulaminów obowiązujących Uczestników, a których nieprzestrzeganie może spowodować zagrożenie utraty życia lub zdrowia lub spowodować zagrożenie na osoby trzecie,
    - ii) Organizator niezwłocznie informuje Zleceniodawcę o wystąpieniu sytuacji wyżej w ustępie 9 -9 (i) opisanej. Odstąpienie od realizacji imprezy turystycznej w tej sytuacji nie rodzi po stronie Organizatora odpowiedzialności odszkodowawczej, jeżeli było zawinione przez uczestników. Organizator może także wydalic uczestników z miejsca odbywania imprezy, którzy doprowadzili do sytuacji wyżej w ustępie 7(i) opisanej za zapłatą ceny zgodnie OWU, przy rezygnacji.
  18. Organizator zastrzega sobie prawo do ustalenia w regulaminie imprezy turystycznej obowiązków:
    - i) korzystania z telefonu komórkowego wyłącznie w czasie i na zasadach ustalonych przez kierownika imprezy turystycznej. Uczestnik, który nie będzie stosował się do obowiązujących zasad, będzie zobowiązany oddać swój telefon do depozytu kadry wychowawczej lub kierownika imprezy turystycznej (w takim przypadku telefon będzie wydawany uczestnikowi w określonych godzinach, do celów kontaktowych),

- ii) zakaz fotografowania i nagrywania innych uczestników i kadry wychowawczej wycieczki, bez ich zgody,
- iii) udostępniania innym uczestnikom materiałów i treści internetowych nieodpowiednich do wieku uczestników lub mających obraźliwy, dyskryminujący lub poniżający przekaz.

#### **§4 Obowiązki Organizatora**

1. Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z Umową i dokumentami dodatkowymi doręczonymi przed zawarciem Umowy, które wiążą Organizatora do czasu wykonania umowy.
2. Organizator udziela Zleceniodawcy, zanim Zleceniodawca zwiąże się umową o udział w imprezie turystycznej informacji dotyczących głównych właściwości usługi turystycznej tj. w szczególności:
  - i) miejsce pobytu,
  - ii) trasę i czas trwania imprezy,
  - iii) liczbę noclegów,
  - iv) rodzaj, klas, i kategorię środka transportu,
  - v) informacje o przejazdach, w szczególności czasie i miejscu wyjazdu, postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu; położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania,
  - vi) liczbę i rodzaj posiłków,
  - vii) szczegółowy program zwiedzania,
  - viii) inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczbie osób docelowej, informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Zleceniodawcy, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania potrzeb, kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wnieśienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy, cenę imprezy turystycznej 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 o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony, minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła, termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń, informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości, ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej, nazwę handlową i adres Organizatora, informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
3. Organizator przed zawarciem Umowy informuje Zleceniodawcę w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych powyżej.
4. Jeżeli przed zawarciem Umowy nie zostały zrealizowane obowiązki informacyjne dotyczące dodatkowych opłat lub innych kosztów, o których mowa powyżej Zleceniodawca nie ponosi tych opłat lub kosztów.
5. Zleceniodawca i opiekunowie prawni Uczestników poniżej 18 roku życia, mają prawo do:
  - i) bezpośredniego kontaktu z Uczestnikami w trakcie trwania imprezy turystycznej lub z kierownikiem imprezy/ pilotem w

formie rozmowy telefonicznej, z zastrzeżeniem godzin kontaktu wskazanych w regulaminach, uwzględniających realizację programu imprezy turystycznej i bezpieczeństwo uczestników,

- ii) odwiedzin Uczestników w miejscu pobytu po uprzednim zawiadomieniu Organizatora lub jego upoważnionego pracownika,

6. Dane kontaktowe do osoby odpowiedzialnej za Uczestnika, poniżej 18 roku życia w trakcie imprezy turystycznej, zostaną podane przez Organizatora wraz z Informacją transportową, w terminie zgodnym z Umową.

#### **§5 Umowa na zakup usługi turystycznej, wymogi formalne**

1. Umowa na zakup usługi turystycznej jest sporządzana w sposób prosty, zrozumiały i czytelny.
2. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępnia Zleceniodawcy na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
3. Umowa może zostać zawarta:
  - i) pisemnie, przez złożenie własnoręcznych podpisów na dokumencie przesłanym przez Organizatora Zleceniodawcy;
  - ii) za uprzednią zgodą Zleceniodawcy:
    - a) w formie dokumentowej przez złożenie podpisu kwalifikowanego EPUAP na przesłanym przez Organizatora dokumencie .pdf zawierającym podpis kwalifikowanym EUPAP Organizatora lub
    - b) poprzez złożenie przez Organizatora podpisu kwalifikowanego EPUAP, przesłanie podpisanej Umowy Zleceniodawcy i złożenie przez Zleceniodawcę podpisu własnoręcznego z przesłaniem kopii Umowy Organizatorowi.
4. Zleceniodawca jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli Umowa ta została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
5. Postanowienia umów zawartych z Zleceniodawcą zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Organizatora, określonej w Ustawie, są nieważne.
6. Organizatorzy, organizujący imprezy turystyczne za granicą, zawierają na rzecz Zleceniodawcy umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia Uczestników. Organizator może zapewnić Zleceniodawcy organizując imprezę na terenie kraju dodatkowo płatne lub wliczone w cenę usługi Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków Uczestników (NNW). Warunki przyznania ubezpieczenia dodatkowego określa Umowa i OWU ubezpieczyciela.
7. Organizator wydaje Zleceniodawcy wpłacającemu całość lub część należności przed dniem zawarcia Umowy pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczeń finansowych oraz odprowadzania składek na Fundusz, o których mowa w art.7 ust.2 Ustawy, ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w przypadkach określonych Ustawą. Jeżeli Zleceniodawca dokonuje płatności zawierając jednocześnie Umowę, powyższe informacje zawarte są w treści Umowy.
8. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Organizator dostarcza Zleceniodawcy 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, jeżeli dotyczą- *dalej Informacja Transportowa*. Informacja Transportowa jest przekazywana po podpisaniu Umowy, w terminie i w sposób wskazany w Umowie.
9. Zleceniodawca, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy na zakup usługi turystycznej w postaci papierowej, lub jeżeli wyrazi na to zgodę przed zawarciem Umowy, na innym trwałym nośniku informacji. Wersja papierowa jest przesyłana na wskazany przez Zleceniodawcę adres, jeżeli wnosi o taką formę potwierdzenia jej zawarcia.

### **§6 Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków**

Zleceniodawca może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Zleceniodawca zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Zleceniodawcy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Zleceniodawcy lub Podróżnego uczestniczącego w imprezie turystycznej Zleceniodawca i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

### **§7 Zmiana warunków umowy, dopuszczalność**

1. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy wyłącznie w przypadkach określonych w art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1 Ustawy.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy, bez wynagrodzenia dla Stron, jeżeli zmiana jest nieznaczna i poinformuje o zmianie pisemnie lub na innym trwałym nośniku informacji Zleceniodawcę bez zbędnej zwłoki, wskazując czego ta zmiana dotyczy.
3. Zmiana przed rozpoczęciem imprezy głównych właściwości imprezy lub odmowa spełnienia świadczenia dodatkowego lub propozycja podwyższenia ceny przekraczającej 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy, może nastąpić, jeżeli Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Zleceniodawcę na piśmie i zaoferuje zastępcze świadczenia (imprezę w całości, lub w części nierealizowanej lub świadczenie dodatkowe) o tej samej lub wyższej jakości. Zleceniodawca w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od otrzymania zawiadomienia Organizatora może złożyć oświadczenie o przyjęciu oferowanych świadczeń zastępczych lub w tym terminie od Umowy odstąpić za zwrotem wpłat i bez odstępnego albo odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej przyjmując zastępczą imprezę turystyczną.
4. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa powyżej, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Zleceniodawca jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
5. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Zleceniodawcy występują zmiany programu w trakcie trwania imprezy, Organizator zobowiązany jest do świadczenia zastępczego o podobnym standardzie i cenie. W przypadku braku takich możliwości Zleceniodawcy przysługuje zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń.
6. W przypadku gdy Umowa zostanie rozwiązana wobec nieprzyjęcia nowych warunków oraz wobec niezrealizowania świadczeń zastępczych, o których mowa powyżej Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy lub od dnia zakończenia imprezy zwraca wpłaty dokonane przez Zleceniodawcę lub w jego imieniu. Zleceniodawca jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

### **§8 Podwyższenie ceny, dopuszczalność**

1. Po zawarciu Umowy podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie, gdy w Umowie wyraźnie zastrzeżono taką możliwość oraz gdy stanowi ona, że Zleceniodawca ma prawo do obniżki ceny. Umowa określa, w jaki sposób będą obliczane zmiany cen.
2. Podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
  - i) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;

- ii) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
- iii) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

3. Cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
4. Organizator powiadamia Zleceniodawcę na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
5. Jeżeli Umowa przewiduje możliwość podwyższenia ceny, Zleceniodawca ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
6. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Zleceniodawcy rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Zleceniodawcy Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

### **§9 Odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej**

1. Zleceniodawca może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
2. Zleceniodawca może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od na rzecz Organizatora – *dalej odstępnę*.
3. W Umowie lub OWU może zostać wskazana opłata za odstąpienie od Umowy w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od Umowy, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania usług turystycznych. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Zleceniodawcę.
4. Organizator może naliczyć odstępnę w wysokości do:
  - i) 30% wartości całkowitej ceny usługi brutto za odstąpienie od Umowy w terminie poniżej 7 dni przed dniem jej realizacji,
  - ii) w przypadku nieokreślenia w Umowie lub OWU opłat za odstąpienie od Umowy wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Zleceniodawcy Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od Umowy.
5. Zleceniodawca może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej 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 turystycznej lub przewóz Uczestników do miejsca docelowego. Zleceniodawca może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
6. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Zleceniodawcy wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
  - i) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie, a Organizator powiadomił Zleceniodawcę o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Umowie, lecz nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,
  - ii) lub Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Zleceniodawcę o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
7. Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.

8. Organizator może odstąpić od Umowy jeżeli w terminie 14-stu dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej nie otrzyma wypełnionych prawidłowo Kart Uczestników wraz z danymi zawartymi na Liście Uczestników (jeśli obowiązek sporządzenia takich dokumentów wynika z Umowy), oraz dokumentacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych (RODO), gdzie niedostarczenie tych dokumentów uniemożliwia realizację Umowy zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. i uznaje się, że świadczenie Organizatora jest niemożliwe do spełnienia z winy Zleceniodawcy. Jeżeli brak danych i dokumentów dotyczy nie wszystkich zakwalifikowanych Uczestników Organizator odstąpi od Umowy w części dotyczącej tej liczby Uczestników, której dotyczą braki, chyba że realizacja imprezy dla pozostałych Uczestników nie jest możliwa lub spełni się warunek wyżej w punkcie 7 (i) opisany. Zleceniodawca zobowiązany jest zapłacić odstępną zgodnie z Umową w terminie do 7 (siedmiu) dni od dnia zawiadomienia o odstąpieniu od Umowy lub Organizator może potrącić odstępną z otrzymanego wynagrodzenia.
9. Jeżeli w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia zawiadomienia Zleceniodawcy o odstąpieniu od Umowy z przyczyn wyżej w punkcie 8 określonych, nie później niż na 7 dni przed terminem realizacji Usługi, Zleceniodawca uzupełni ww. dokumenty (lub dane) lub wskaże nowych Uczestników przesyłając równocześnie ich dane i dokumenty ich dotyczące, Organizator zawrze nową Umowę na tych samych warunkach co poprzednia w części, w której doszło do odstąpienia, chyba że z przyczyn organizacyjnych takich jak brak wolnych miejsc zakwaterowania, miejsc transportowych, ubezpieczenia i inne, nie jest już możliwe zawarcie Umowy na realizację tej imprezy turystycznej, wtedy Organizator zawiadomi o tym niezwłocznie Zleceniodawcę wskazując mu w miarę możliwości inną imprezę o podobnym charakterze i w podobnej cenie. Na poczet nowego wynagrodzenia tytułem zawartej umowy na imprezę zastępczą, Organizator zaliczy pobrane odstępną, po odliczeniu poniesionych już kosztów. Jeżeli Zleceniodawca nie zdecyduje się na zastępczą imprezę turystyczną to Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu świadczenia lub organizacji innej imprezy turystycznej.
10. Zleceniodawca będący konsumentem, 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 przyczyny 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.

#### **§10 Odpowiedzialność Organizatora za wykonanie usług turystycznych**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora czy przez innych dostawców usług turystycznych, w ramach jednej Umowy.
2. Zleceniodawca zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Przepis § 12 ust. 1 i in. stosuje się wprost.
3. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
4. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Zleceniodawca nie jest zobowiązany

do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

5. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Zleceniodawcy dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony
6. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Zleceniodawcy odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
7. Zleceniodawca może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
8. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.
9. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Uczestników, Organizator zapewnia powrót Uczestników do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Zleceniodawcy dodatkowymi kosztami.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Zleceniodawca je zasadnie odrzuci wówczas Zleceniodawca jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.

#### **§11 Obniżka ceny, odszkodowanie**

1. Zleceniodawcy przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Zleceniodawcy lub Uczestnika.
2. Zleceniodawcy przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
3. Zleceniodawcy nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
  - i) winę za niezgodność ponosi Zleceniodawca lub Uczestnik,
  - ii) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
  - iii) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
4. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
5. W przypadkach innych, niż jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora turystyki, Organizator może ograniczyć odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora, o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa i wynosi nie mniej niż trzykrotność całkowitej ceny imprezy turystycznej.
6. Obniżka ceny, o której mowa w pkt. 51 Ustawy, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt. 53 Ustawy, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Zleceniodawcę 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.

7. Organizatorowi przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę ceny, o której mowa w pkt. 51 Ustawy, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, o których mowa w pkt. 53 Ustawy.
8. Ogranicza się odszkodowania należne Zleceniodawcy do trzykrotności całkowitej ceny imprezy za jednego uczestnika w przypadkach określonych w art. 51-53 Ustawy z zastrzeżeniem postanowień punktu 5. powyżej.

#### **§12 Kierowanie żądań i skarg, reklamacje**

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Zleceniodawca stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora za pośrednictwem jego przedstawiciela w miejscu realizacji usługi tj. pilota, kierownika, w celu umożliwienia im niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości. O wadliwości wykonywania usługi zawiadomienie może złożyć także Uczestnik bezpośrednio Organizatorowi, jeżeli jest to niezbędne do szybkiego usunięcia stanu niezgodności.
2. Niezależnie od zawiadomienia składanego w trakcie imprezy turystycznej Zleceniodawca może złożyć na adres Organizatora pisemną reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie swojego żądania, w terminach zgodnych z Umową.
3. Brak zgłoszenia wadliwości wykonania postanowień umownych lub innych niezgodności, jeżeli mogło być stwierdzone wyłącznie w czasie trwania imprezy turystycznej lub mogły te niedogodności być usunięte, nie obciążają Organizatora w zakresie w jakim nie otrzymał zgłoszenia Zleceniodawcy w czasie trwania imprezy turystycznej i nie miał możliwości podjęcia działania i zweryfikowania zgłoszenia.
4. Organizator wskazuje, iż zgodnie z Ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823), podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest: Lubelski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Lublinie (ul. Tomasz Zana 38 C 20-601 Lublin, <http://www.ihlublin.pl/>) oraz działa platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1):  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

#### **§13 Udzielanie pomocy podróżnemu**

1. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 Ustawy.
2. Pomoc, o której mowa w pkt. 58 Ustawy polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących
  - i) świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej,
  - ii) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
3. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt. 58 Ustawy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora. Zleceniodawca ponosi solidarną odpowiedzialność z Uczestnikiem, który przyczynił się do powstania tej szkody. Zleceniodawca może zwolnić Uczestnika z odpowiedzialności solidarnej przyjmując na siebie pełną odpowiedzialność za szkodę.

#### **§14 Odpowiedzialność odszkodowawcza**

Organizator ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Zleceniodawcy za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Zleceniodawca lub Uczestnik lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

#### **§15 Nieważność mniej korzystnych postanowień umów, postanowienia końcowe**

1. Zleceniodawca nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z Ustawy.
2. Postanowienia umów zawieranych przez Organizatora z Zleceniodawcami lub oświadczenia Zleceniodawcy mniej korzystne dla Zleceniodawcy lub Uczestnika niż postanowienia Ustawy są nieważne. W miejsce postanowień Umowy mniej korzystnych dla Zleceniodawcy lub Uczestnika obowiązują przepisy Ustawy.
3. OWU wiąże Strony od dnia zawarcia Umowy. Zmiany OWU nie wiążą Zleceniodawcy, jeżeli zostały dokonane po zawarciu Umowy co do tej Umowy i Strony obowiązują zapisy OWU z dnia zawarcia Umowy, chyba że Strony zgodnie postanowiły inaczej, co wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Strony przez formę pisemną uznają także korespondencję e-mailową przesłaną z potwierdzeniem doręczenia, z wyłączeniem zastrzeżenia formy pisemnej zawarcia Umowy przez którą rozumie się zachowanie pisemnej formy w rozumieniu kodeksu cywilnego.
5. Strony są związane danymi kontaktowymi podanymi w Umowie do dnia pisemnego zawiadomienia drugiej Strony o zmianie tych danych. Upřednio przesłana korespondencja na te dane, przed zgłoszeniem ich zmiany, jest uznana za skutecznie doręczoną.
6. Organizator dopuszcza zmianę zapisów OWU w formie indywidualnych ustaleń ze Zleceniodawcą, co znajdzie wyraz w treści Umowy. Zleceniodawca zgłasza okoliczność, iż chce dokonać zmiany zapisów OWU najpóźniej na 7 (siedem) dni przed dniem podpisania Umowy.
7. OWU wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie [www.lutur.pl](http://www.lutur.pl) i obowiązuje zainteresowanych ofertą Zleceniodawcy, przy czym zawsze OWU obowiązują Zleceniodawcę w wersji z dnia przesłania dokumentów informacyjnych przed zawarciem Umowy, z załączonym dokumentem warunków uczestnictwa. Zmiany OWU wyłącznie na korzyść Zleceniodawcy wiążą od dnia ich wprowadzenia, bez potrzeby akceptacji.