



# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

którego odbędzie się wylot), najpóźniej do 31 dnia przed rozpoczęciem imprezy, Organizator uprawniony będzie do pobrania opłaty w wysokości odpowiadającej kosztom poniesionym przez niego w związku z dokonaniem zmiany oraz kwoty odpowiadającej ewentualnemu wzrostowi ceny Imprezy w wyniku dokonanej zmiany. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, cenę Imprezy ustala się w oparciu o ceny obowiązujące w dniu dokonania zmiany. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi koszt zmiany podawany jest każdorazowo przez linię lotniczą realizującą dany rejs. Po upływie powyższego terminu zmiana może nastąpić jedynie po potwierdzeniu jej przez Organizatora. W przypadku zmian innych niż określone w tym punkcie, warunki dokonania zmian ustalane są z Organizatorem odrębnie dla każdego przypadku. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej.

8. Klient zobowiązany jest wnieść wszelkie opłaty i koszty pobierane w związku ze zmianą Umowy, w tym wynikające z ewentualnego wzrostu ceny Imprezy, w terminie uzgodnionym z Organizatorem, po otrzymaniu od niego oświadczenia o możliwości zmiany. 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.

9. 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 rozlicza się w oparciu o cenę Imprezy, przewidzianą w pierwotnej Umowie.

## III INNE PRZYPADKI ODSTĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE

1. Klient może odstąpić od udziału w Imprezie. Za datę odstąpienia przyjmuje się dzień, w którym Organizator mógł zapoznać się z treścią pisemnego oświadczenia o odstąpieniu. Za datę odstąpienia od udziału w Imprezie uważa się datę wpłynięcia do Organizatora pisemnego potwierdzenia rezygnacji od Klienta.

2. W przypadku złożenia przez Klienta na piśmie skutecznego oświadczenia woli o rezygnacji z Imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, jak m.in. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niemożność otrzymania urlopu), lub w przypadku nie rozpoczęcia przez Klienta podróży, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów w związku z przygotowaniem organizacji Imprezy.

3. Przy imprezach turystycznych organizowanych przelotem czarterowym Organizator wskazuje koszty anulacji informacyjnie, na bazie historycznie ukształtowanych średnich, które wyglądają następująco:

- na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu - do 10% ceny Imprezy,
- w terminie 44-31 dni przed datą wyjazdu - do 20% ceny Imprezy,
- w terminie 30-15 dni przed datą wyjazdu - do 50% ceny Imprezy,
- w terminie 14-7 dni przed datą wyjazdu - do 70% ceny Imprezy,
- w terminie 6-1 dni przed datą wyjazdu oraz w dniu wyjazdu - do 85% ceny Imprezy.

Naliczenie poniesionych przez Organizatora kosztów rezygnacji Klienta z Imprezy nastąpi po zakończeniu Imprezy, z której Klient zrezygnował. Gdy w wyniku dokonanej weryfikacji kosztów rzeczywistych poniesionych w indywidualnym przypadku okaże się, że istnieje różnica pomiędzy kwotą wpłaconą przez Klienta, a kosztami poniesionymi przez Organizatora, Organizator w terminie 21 dni od dnia zakończenia Imprezy dokona zwrotu różnicy. Zwrotu różnicy dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.

4. W przypadku gdy rzeczywiste koszty przygotowania imprezy turystycznej przekroczą wpłaconą przez Klienta zaliczkę, Klient ma obowiązek zwrotu Organizatorowi nieuiszczonej części poniesionych przez Organizatora kosztów.

5. 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 i tanimi liniami lotniczymi, w terminie określonym odrębnie dla każdej takiej imprezy, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Organizator pobiera w przypadku zmiany Uczestnika kwotę odpowiadającą kosztom faktycznie poniesionym przez Organizatora w wyniku tej zmiany. Wysokość tych kosztów zostanie każdorazowo podana Klientowi przy dokonywaniu zmiany. Za nieuiszczonej część ceny Imprezy oraz koszty faktycznie poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika Klient – Uczestnik Imprezy i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi, koszt zmiany Uczestnika podawany jest każdorazowo przez linię realizującą dany rejs. Istnieje możliwość weryfikacji kosztów poniesionych przez Organizatora z tego tytułu. Za osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie uważa się w szczególności osobę spełniającą takie same wymagania jak stawiane innym uczestnikom Imprezy przez Organizatora, jak również spełniającą wymagania prawne, w tym zarządzenia urzędowe mające zastosowanie do uczestników danej Imprezy, zwłaszcza regulacje w zakresie podróży (konieczność oczekiwania na wizę, paszport).

6. W przypadku, gdy Klient odstępuje od uczestnictwa w Imprezie bez wskazania osoby, o której mowa w pkt 5 powyżej, poza rozliczeniami określonymi w pkt 2 powyżej, zobowiązany jest do zapłaty wszelkich należności powstałych z tytułu

zmiany statusu pokoju Uczestnika (z dwuosobowego na jednoosobowy, itp.), który miał być zakwaterowany w tym samym pomieszczeniu.

7. Niestawienie się w punkcie zbiórki o określonej w Umowie lub Ofercie godzinie w przypadku imprez autokarowych lub w wymaganym czasie na lotnisku do odprawy paszportowo-bagażowej w przypadku imprez z przelotem samolotem – jest jednoznaczne z rezygnacją udziału w Imprezie. Również rezygnacją z udziału w imprezie jest niestawienie się w miejscu zakwaterowania, w dniu i w godzinach określonych Umową w przypadku imprez z dojazdem własnym. Do stanowiska odprawy biletowo-bagażowej należy zgłosić się na 2 godziny przed planowanym odlotem. Odprawa lotnicza kończy się na 40 min przed planowanym odlotem. W przypadku zbyt późnego stawienia się przez Uczestnika na lot powrotny/ zbiórkę przy autokarze na powrót do kraju Organizator jest zwolniony z obowiązku zapewnienia transportu Uczestnikowi.

8. 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.

## IV PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW

1. Klient w czasie Imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki Pracowników Organizatora (rezydenta) lub przedstawiciela, działającego w imieniu lokalnego przedstawiciela Organizatora na zasadach określonych w Umowie.

2. Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających go do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.

3. Od chwili rozpoczęcia Imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań Pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu Imprezy turystycznej.

4. Z uwagi na specyfikę imprez objazdowych lub objazdowo-wypoczynkowych Klient, zawierając Umowę z Organizatorem, akceptuje zasady ustanowione dla tego rodzaju imprez i w związku z tym zobowiązuje się przestrzegać wskazań Pracowników Organizatora.

5. 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 Klient jest zobowiązany w trakcie Imprezy podporządkować się zasadom określonym regulaminem obiektu, w którym zostanie zakwaterowany. Jeżeli Klient wyrządził szkodę w miejscu swojego zakwaterowania zobowiązany jest do jej naprawienia. W przypadku zachowania niezgodnego z regulaminem obiektu oraz sprzecznego z przepisami prawa i zasadami współżycia, hotel może odmówić Klientowi zakwaterowania. W takim przypadku Organizator może pośredniczyć w znalezieniu zakwaterowania zastępczego a Klient jest zobowiązany pokryć koszt takiej usługi.

6. Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych, sanitarnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.

7. W przypadku ofert typu last minute, specjalnych lub okazjonalnych, rozumianych jako oferty inne niż wskazane w aktualnym Katalogu Organizatora, Klient zawiera Umowę zgodnie z warunkami określonymi dla danej oferty.

## V REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

1. Zaktualizowany rozkład lotów należy potwierdzić na 24 h przed datą wylotu do kraju docelowego oraz powrotu do Polski. Potwierdzenia rozkładu lotu przed wylotem do kraju docelowego można dokonać u Pośrednika lub u Organizatora. Potwierdzenia rozkładu lotu powrotnego można dokonać u (rezydenta) lub przedstawiciela, działającego w imieniu lokalnego przedstawiciela Organizatora, w przypadku imprez bazujących na przelotach czarterowych godzinę powrotnego transferu i rozkład lotu należy sprawdzić na tablicy ogłoszeń w hotelu.

2. Data wylotu/wyjazdu jest dniem rozpoczęcia Imprezy, data powrotu oznacza zakończenie Imprezy. Świadczenia związane z zakwaterowaniem liczone są od momentu zakwaterowania w hotelu.

3. Klienci mogą zostać zakwaterowani w danym hotelu zarówno w budynku głównym jak i w budynkach bocznych i bungalowach (o ile rodzaj konkretnie wykupionego pokoju wg Umowy nie świadczy inaczej).

4. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba, że zostało ono spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie związanych z wykonywaniem usług turystycznych przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo nieniekonionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami pozostającymi poza kontrolą stron, których skutków nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich rozsądnych działań. W przypadku zaistnienia takich okoliczności, które uniemożliwiają realizację Umowy przez Organizatora, każda ze stron może rozwiązać Umowę.

5. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy w stosunku do

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

każdego Klienta. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie, szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

6. 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. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie jest ono porównywalne ze świadczeniem określonym w Umowie lub przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Jeżeli wykonanie świadczenia zastępczego jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnić mu niezwłocznie powrót do miejsca rozpoczęcia Imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca równoważnym środkiem transportu, a w przypadku gdy nie jest to możliwe z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, ponieść koszty zakwaterowania Klienta w obiekcie o w miarę możliwości równoważnej kategorii przez okres 3 nocy.

7. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania Imprezy uchybień w wykonaniu Umowy, Klient powinien niezwłocznie kierować wiadomości, żądania i skargi z tym związane bezpośrednio do agenta lub Pracownika Organizatora w miejscu powstania zdarzenia lub w przypadku braku możliwości poinformowania pracownika, bezpośrednio centralę Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi i zgodnie z pkt. 8.

8. W trakcie trwania imprezy Pracownik Organizatora potwierdzi przyjęcie reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekaże ją niezwłocznie Organizatorowi. Po zakończeniu imprezy Klient może złożyć reklamację na piśmie Organizatorowi na adres siedziby Organizatora.

9. Wszelkie dodatkowe życzenia Klienta, składane bezpośrednio lub za pośrednictwem agenta (pośrednika), nie stanowiące świadczeń zawartych w Umowie i w Ofercie oraz nie potwierdzone pisemnie przez Organizatora, traktowane są jako prośby i nie mogą stanowić podstawy do wysuwania roszczeń wobec Organizatora.

## VI DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest OTI Sp. z o.o.
2. Administrator przetwarza następujące dane osobowe Klientów podane w Umowie: imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu, adres email, obywatelstwo, numer i data ważności paszportu, miejsce urodzenia.
3. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji umowy i mogą być w celu realizacji zawartej Umowy udostępniane podwykonawcom Organizatora takim jak przewoźnicy, hotele, firmy ubezpieczeniowe.
4. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej oraz w formie dokumentacji.
5. Poprzez zawarcie Umowy Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych swoich oraz Uczestników w następujących celach: realizacja Umowy, zawarcie i realizacja umowy ubezpieczenia, rozpatrywanie reklamacji i dochodzenie roszczeń z Umowy.
6. Klient przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić Organizatorowi zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, udziału w programach lojalnościowo-rabatowych. Podanie danych w tych celach jest dobrowolne.
7. Klient posiada prawo do:
  - żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
  - wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
  - przenoszenia danych,
  - wniesienia skargi do organu nadzorczego
8. Dane osobowe Klientów nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

## VII UBEZPIECZENIE I GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych Dz.U. poz. 2361 Organizator informuje, że w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, posiada gwarancję ubezpieczeniową o numerze GT 106/2018, wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiazdździej 62, 53-413 Wrocław, na podstawie Umowy Ubezpieczenia nr OIZ/4/Z/2017, na kwotę 1 042 525 PLN.
2. Gwarancja ubezpieczeniowa, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, w przypadku niewypłacalności Organizatora ma zapewnić pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, w wypadku gdy Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących

Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu. W tym przypadku Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3), beneficjentem Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. (+48 22) 5979501, (+48 22) 5979540; faks (+48 22) 5979502. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacalności Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego ([www.mazovia.pl](http://www.mazovia.pl)) ukazują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów.

3. Warunki ubezpieczenia podróznego dla OTI Sp. z o.o. dostępne są w biurach podróży sprzedających ofertę OTI Sp. z o.o. oraz na stronie internetowej [www.oasistours.com.pl](http://www.oasistours.com.pl)

4. W ramach polisy wystawionej przez TU Europa S.A. o numerze OIZ/4/2017, każdy Uczestnik objęty jest ubezpieczeniem w wariantcie STANDARD, poszerzonym o następstwa chorób przewlekłych:

- koszty leczenia, ratownictwa i transportu 15 000 EUR, w tym koszty ratownictwa 5 000 EUR,
- następstwa nieszczęśliwych wypadków: uszczerbek na zdrowiu 3 000 EUR, śmierć ubezpieczonego 1 800 EUR,
- bagaż podróży 300 EUR.

5. Uczestnik ma możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji w Imprezie. Umowa ubezpieczenia kosztów rezygnacji w Imprezie lub przerwania uczestnictwa Imprezie nie może być zawarta później, niż następnego dnia po dacie zawarcia Umowy. Szczegółowe zasady ubezpieczenia kosztów rezygnacji opisane są na stronie [www.oasistours.com.pl](http://www.oasistours.com.pl).

6. Ubezpieczenie zawierane przez OTI Sp. z o.o. na rzecz Uczestników ma charakter standardowy. Uczestnik może fakultatywnie ubezpieczyć się od szczególnego zagrożenia życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach.

7. W przypadku zaistnienia szkody podczas Imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Pomocy pod numerem telefonu: **+48 22 56 89 828.**

## VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają odpowiednio zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny, Ustawy z dnia 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361) z późniejszymi zmianami.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
3. Organizator informuje, że istnieją pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich przez podmioty uprawnione wpisane do rejestru, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).