



## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH AT „WILEJKA”

Niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach, zwane dalej Warunkami, określają zasady udziału Klientów - podróżnych w imprezie turystycznej organizowanej przez Agencję Turystyczną „WILEJKA”; które stanowią integralną część umowy – zgłoszenia.

### I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:

- **organizator** – biuro podróży występujące pod nazwą Agencja Turystyczna „WILEJKA” Wojciech M. Leszek z siedzibą: 90-269 Łódź, ul. Piotrkowska 20, oddział: 95-100 Zgierz, Pl. Kilińskiego – kiosk Informacji Turystycznej, NIP 7291009379, REGON 470784760 organizujące wybraną imprezę turystyczną - należy przez to rozumieć podmiot wskazany w umowie - zgłoszeniu jako organizator imprezy wpisany do rejestru organizatorów turystyki pod nr 091 wydany przez Marszałka Województwa Łódzkiego /nr rej. 01658 Ministerstwa Sportu i Turystyki/;
- **Klient - Podróżny - Uczestnik** – należy przez to rozumieć, osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez AT „WILEJKA” na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby (przy czym zawarcie Umowy nie stanowi przedmiotu działalności gospodarczej zarówno podmiotu zawierającego umowę jak i osoby na rzecz której Umowa została zawarta), a także osobę której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową;
- **umowa - zgłoszenie** - formularz o nazwie „umowa - zgłoszenie” służący celom określonym w rozdziale III;
- **strony** - łącznie: Organizator i Podróżny;
- **agent turystyczny** - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez organizatora;
- **impreza lub impreza turystyczna** - impreza turystyczna organizatora stanowiąca połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ustawy;
- **pracownicy organizatora** - należy przez to rozumieć pilotów oraz rezydentów Organizatora;
- **umowa** - zawarta między organizatorem a podróżnym umowa o udział w imprezie dotycząca imprezy jako całości lub jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;
- **oferta / materiał informacyjny** - udostępniony przez organizatora i skierowany do ogółu materiał informujący o imprezach w formie katalogu, folderu i broszury lub w formie innej podobnej zawierający informacje dotyczące imprez organizowanych przez organizatora;
- **strona internetowa** - należy przez to rozumieć oficjalną stronę Organizatora znajdującą się pod adresem <http://www.wilejka.pl/>, na której to zamieszczane są przez Organizatora oficjalne informacje dotyczące Organizatora, oferty wyjazdowej, ramowych programów imprez, ogólnych warunków uczestnictwa, informacji dodatkowej, cennika;
- **trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub organizatorowi, przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- **ubezpieczyciel** – AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. /UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A./ z siedzibą: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51,

zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych i krajowych ubezpieczenie KL/NNW w oparciu o umowę generalną AXA TUIR S.A. /UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A./ nr 6429;

- **gwarancja ubezpieczeniowa** - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. /UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A./ nr 1082047162 ważna do dnia 31.12.2021r. w wysokości 28000 €;
- **Turystyczny Fundusz Gwarancyjny /TFG/**, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy;
- **Turystyczny Fundusz Pomocowy /TFP/** - na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych /Dz. U z 2020 r. poz. 1842 z późn. zm./, zwanej dalej: Ustawą został utworzony TFP. Wysokość składki na TFP została określona w rozporządzeniu Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z 22 grudnia 2020 r. /Dz. U 2020 poz. 2379/;
- **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** - sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
- **niezgodność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;
- **powrót do kraju** - powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;
- **ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361);
- **Informacje dodatkowe** - Informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa.

2. Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i określają prawa i obowiązki organizatora i podróżnego związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych organizatora. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy ustawy. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez AT „WILEJKA” i zamieszczonych w katalogu, innych materiałach pisemnych organizatora oraz na jego stronie internetowej, w tym odpowiednio wycieczek lokalnych (fakultatywnych), jeżeli wprost z treści zawartej umowy wynika, że AT „WILEJKA” jest ich organizatorem. Mapki zawarte w katalogu są opracowaniem własnym i mają jedynie charakter poglądowy.

3. Organizator i podróżny przekazują sobie wymagane ustawą lub umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony i wskazanego w umowie zgłoszeniu trwałego nośnika, z zastrzeżeniem pkt. 4.

4. Jeżeli ustawa wymaga przekazania podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.

## II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

1. Przed zawarciem umowy udziela się podróżnemu:

a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do ustawy,

b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”,

c) Katalogi i inne informacje pisemne Biura, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Przed zawarciem umowy - zgłoszenia klient-podróżny zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z treścią informacji, o których stanowi art. 40 Ustawy ust. 1 i 3 oraz katalogu zawierającego oferty wyjazdowe i ramowy program imprezy, ogólnych warunków uczestnictwa, ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz cennikiem, które to stanowią integralną część umowy.

2. Informacje o imprezie zawarte są w ofercie, w warunkach uczestnictwa, informacjach dodatkowych do oferty turystycznej, w umowie - zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy.

3. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

4. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

5. W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w ofercie oraz dodatkowych informacjach organizator podaje informacje o głównych właściwościach usług turystycznych.

6. Informacje wymienione w ust. 5, które wymagają skonkretyzowania w odniesieniu do imprezy wybranej przez podróżnego są konkretyzowane w umowie-zgłoszeniu w formie szczegółowych postanowień - stosownie do ustaleń organizatora i podróżnego.

7. Usługi turystyczne i imprezy turystyczne świadczone przez organizatora są przeznaczone dla podróżnych charakteryzujących się dobrostanem zdrowotnym i fizycznym, imprezy nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek podróżnego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez organizatora, przy zawieraniu umowy, dokładne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb podróżnego.

### **III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

1. Stronami umowy są organizator i podróżny.

2. Zawarcie umowy następuje każdorazowo:

- po zapoznaniu się klienta -podróżnego z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej,
- po określeniu przez klienta-podróżnego wybranej imprezy, terminu jej rozpoczęcia i zakończenia,
- po zgłoszenia pełnych danych uczestnika/ów (imiona, nazwisko, data urodzenia, adresu, nr telefonu, a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaje i zakres usług objętych programem imprezy i składa oświadczenia związane z imprezą przewidziane w formularzu umowy-zgłoszenia,
- organizator w umowie - zgłoszeniu podaje wymagane ustawą informacje o imprezie i związane z imprezą,
- po podpisaniu umowy - zgłoszenia przez pracownika biura lub agenta organizatora i osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej,
- po wpłaceniu przez klienta - podróżnego lub inną osobę występującą w jego imieniu zaliczki.

3. Podpisanie umowy - zgłoszenia oznacza, że klient (w imieniu własnym i pozostałych uczestników z umowy – zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy oraz załączników do niej, stanowiących jej integralną część.

4. Wszystkie wymagania specjalne dodatkowo płatne, zgłoszone i opłacone przez Klienta i wpisane do Umowy są wiążące dla Organizatora.

5. Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1-6 ustawy nie podlegają zmianie, chyba że strony umowy postanowią inaczej albo zostaną zmienione w przypadkach określonych w art. 45 ust. 2 lub art. 46 ust. 1 ustawy.

6. W przypadku zawierania przez podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu. Jeżeli podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.

7. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Zgoda powyższa winna zostać sporządzona w formie pisemnej z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie, o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego.

8. Podpisując umowę - zgłoszenie Klient – podróżny deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych zgłoszeniem pozwala na korzystanie ze świadczeń i programu imprez będących przedmiotem umowy.

9. Podpisując umowę-zgłoszenie Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich oraz pozostałych Uczestników danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

10. Integralną część umowy stanowią:

- a) warunki uczestnictwa,
- b) informacje dodatkowe do oferty turystycznej,
- c) umowa - zgłoszenie,
- d) program i warunki imprezy.

11. W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępni Klientowi na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

#### **IV. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Cena określona w umowie – zgłoszeniu jest ceną stałą i nie podlega zmianom zgodnie z Art. 45.

2. Ceny świadczeń dla uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.

3. Z zastrzeżeniem pkt. 8, przy podpisaniu umowy podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 30 % ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego podróżnego imprezy wymienionego w umowie zgłoszeniu, chyba że umowa stanowi inaczej.

4. Podróżny może dokonać zapłaty za imprezę:

- a) gotówką w kasie organizatora,
- b) przelewem na wskazany w umowie – zgłoszeniu rachunek bankowy.

W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi podróżny.

5. W przypadku umowy zawartej w formie pisemnej i realizacji płatności przelewem bankowym, zapłata powinna nastąpić w ciągu 24 h od momentu zawarcia umowy. Przy obliczaniu powyższego 24 h terminu nie uwzględnia się dni ustawowo uznanych za wolne od pracy oraz sobót, chyba że umowa stanowi inaczej.

6. Określona w umowie cena imprezy, z potrąceniem wcześniej uiszczonej zaliczki, winna być wpłacona przez Uczestnika na rzecz Organizatora, w terminie do 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy – chyba, że warunki promocji stanowią inaczej.

7. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, którego wpłaty nie zostaną przekazane na rzecz biura w ustalonych terminach. W takim przypadku Organizator zwraca wpłaconą zaliczkę, przy odpowiednim zastosowaniu zapisów znajdujących się w punkcie VIII.2. 4.

8. Jeżeli zawarcie umowy następuje później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty jednorazowo całej ceny w dniu podpisania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.

9. W przypadku imprez FIRST MINUTE i LAST MINUTE obowiązują oddzielne warunki płatności dołączone do umowy oraz warunki szczególne opisane w ofercie stanowiącej integralną część umowy.

## **V. CENY OFERTY LAST MINUTE I PROMOCJI**

1. 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, kolejnej obniżki oferty lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez biuro.

## **VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY**

1. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej w zakresie, o który stanowi art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1 Ustawy, tj. gdy zmiana warunków umownych jest nieznaczna.

2. Organizator informuje, iż bilety wstępów na popularne atrakcje mogą być ograniczone. W przypadku braku możliwości rezerwacji biletów na niektóre z atrakcji Organizator powiadomi o tym podróżnego, jednocześnie oferując podróżnemu zastępczą atrakcję turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

3. Biura podróży pośredniczące w zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej nie są uprawnione do składania jakichkolwiek wiążących zapewnień i obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w ofercie wydawanej przez Organizatora, bez pisemnego potwierdzenia takiej okoliczności przez Organizatora.

4. Cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

5. Organizator powiadamia Klienta na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie umowy.

6. Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:

a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub

b) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy - niezwłocznie powiadamia o tym Klienta na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

7. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 6, organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Klienta o:

a) zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;

b) rozsądnym terminie, w którym Klient poinformuje organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 8;

c) odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej;

d) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

8. Klient w terminie wyznaczonym przez organizatora informuje go, że:

a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej, albo

b) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo

c) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

9. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z OWU, organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez Klienta lub w jego imieniu Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Przepisy art. 50 ust. 2-8 ustawy stosuje się odpowiednio.

10. Niezależnie od powyższych postanowień warunki umowy mogą zostać zmienione za zgodą obu stron.

## **VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY**

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.

2. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie w razie odstąpienia od umowy podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz organizatora opłaty za odstąpienie od umowy w wysokości wskazanej w umowie – zgłoszeniu. W przypadku nieokreślenia w umowie o udział w imprezie turystycznej opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego. Na żądanie podróżnego organizator turystyki uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

3. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

4. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 20 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 25 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa stanowi inaczej), a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później:

- niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej,
- niż na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

5. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator powiadomi podróżnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

6. Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 i 5 ustawy, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

7. Zgodnie z art. 15k ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r., poz. 568 ze zm.):

a) Odstąpienie od umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych lub rozwiązanie przez organizatora turystyki umowy o udział w imprezie turystycznej w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 tej ustawy, które to odstąpienie od umowy lub rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, jest skuteczne z mocy prawa po upływie 180 dni od dnia

powiadomienia przez podróżnego o odstąpieniu lub powiadomienia o rozwiązaniu przez organizatora turystyki.

b) Odstąpienie od umowy bądź jej rozwiązanie, o którym mowa w ust. 1, nie jest skuteczne w przypadku wyrażenia przez podróżnego zgody na otrzymanie w zamian od organizatora turystyki vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych w ciągu roku od dnia, w którym miała się odbyć impreza turystyczna.

c) Wartość vouchera, o którym mowa w ust. 2, nie może być niższa niż kwota wpłacona na poczet realizacji dotychczasowej umowy o imprezę turystyczną.

d) Środki odpowiadające wpłatom na poczet realizacji umów o imprezy turystyczne, w stosunku do których zastosowanie znajdzie ust. 2, podlegają ochronie na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki.

## VIII. REZYGNACJA Z IMPREZY LUB ZMIANA UCZESTNIKA LUB TERMINU

1. Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej (na termin dostępny w ofercie Organizatora) przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, pod rygorem nieważności. Oświadczenie to winno zostać doręczone do siedziby organizatora imprezy lub do punktu sprzedaży na piśmie (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, faxem, e-mailem lub listem poleconym).

2. Z tytułu rezygnacji z Imprezy klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez organizatora kosztów. W przypadku **imprez autokarowych** ukształtowane *historycznie* średnie koszty potrąceń (względem całkowitej wartości zawartej umowy) kształtują się następująco:

- do 50 dni przed dniem wyjazdu - do 10 % ceny imprezy,
- od 49 do 31 dni przed dniem wyjazdu - do 30 % ceny imprezy,
- od 30 do 14 dni przed dniem wyjazdu - do 60 % ceny imprezy,
- od 13 dni przed dniem wyjazdu lub później - do 90 % ceny imprezy.

Organizator informacyjnie podaje, że w przypadku **imprez lotniczych** ukształtowane *historycznie* *średnie* koszty potrąceń (względem całkowitej wartości zawartej umowy) kształtują się następująco:

- do 45 dni przed dniem wyjazdu - stała opłata manipulacyjna 250,00 zł/os.,
- od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu - do 30 % ceny imprezy,
- od 30 do 14 dni przed dniem wyjazdu - do 65 % ceny imprezy,
- od 13 dni przed dniem wyjazdu lub później - do 95 % ceny imprezy.

Klient może według swojego wyboru odstąpić od umowy o dział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie lub uczestniczyć w zaproponowanej przez organizatora imprezie zastępczej – 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 podróżnych do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

3. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w wykupionej imprezie, wskaże inną osobę mogącą wziąć udział w jego miejsce, w terminie nie późniejszym niż w 7 (siódmym) dniu przed dniem rozpoczęcia imprezy), przenieś na nią swoje uprawnienia jako uczestnika imprezy (zawiadamiając jednocześnie o tej okoliczności organizatora na trwałym nośniku), a osoba ta przyjmie na siebie obowiązki wynikające z umowy uczestnictwa w imprezie, organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od niego przeszkody) pobiera za dokonanie zmiany opłatę w wysokości **25 zł** (dwadzieścia pięć złotych). W takich przypadkach Klient oraz osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę ceny za uczestnictwo w imprezie (w części nieuregulowanej przez dokonaniem zmiany).

4. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. 1-2, będzie wiązać się dla organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora



na skutek przeniesienia umowy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróznego uczestniczącego w imprezie podróży i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

5. Jeśli uczestnictwo w imprezie jest związane z przelotami samolotowymi i/lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez organizatora biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.

### **UWAGA!!!**

Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji zapewnione przez: TU EUROPA S.A, UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A lub SIGNAL IDUNA Informacji na temat dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji można zasięgnąć kontaktując się z AT „WILEJKA”.

6. Na zasadach wskazanych w pkt.2 Klient-Uczestnik ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym przez organizatora lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak ważnych dokumentów tożsamości, np. dowodu osobistego lub paszportu.

7. Klient, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej 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.

## **IX. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ**

1. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu wymaga zgody organizatora.

2. Jeżeli podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą go obowiązywały.

3. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej podróży, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez organizatora.

4. W trakcie trwania imprezy podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.

5. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.

6. 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. Jeżeli organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego. Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

7. Jeżeli organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróznego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróznego do miejsca



rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, organizator przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

8. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny ma prawo do rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.

9. Jeżeli impreza obejmuje transport podróżnych, organizator zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuci zgodnie z postanowieniem pkt. 8, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy.

11. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania do 3 nocy nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy.

12. W czasie trwania imprezy, podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji umowy.

13. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta, polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; a także na udzieleniu podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 ustawy. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora.

## **X. UBEZPIECZENIA I GWARANCJA**

1. Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW/BP), Podróżny uczestniczący w imprezie w kraju jest objęty ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), organizator zawiera na rzecz Podróżnego umowę ubezpieczenia w AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. /**UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**/ z siedzibą w Warszawie 00-867, ul. Chłodna 51. Stronami umowy ubezpieczenia jest Podróżny i Ubezpieczyciel.

2. Przedmiot i zakres ubezpieczenia AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. /**UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**/, o ile nie wskazano w umowie - zgłoszeniu innych ustaleń, obejmuje:

a) uczestnicy wyjazdów zagranicznych objęci są ubezpieczeniem w zakresie standard (dot. terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego), którego przedmiotem są: koszty leczenia łącznie (KL – wariant podstawowy) suma ubezpieczenia – 10.000 € , następstwa nieszczęśliwych wypadków

(NNW) suma ubezpieczenia: 2000 euro na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróży (BP) suma ubezpieczenia 200 €.

b) uczestnicy wyjazdów krajowych objęci są ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) o sumie ubezpieczeń: 5.000 zł na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu i 2.500 zł na wypadek śmierci.

3. W przypadkach stwierdzenia przez Podróżnego zbyt małego zakresu ubezpieczenia lub sumy ubezpieczenia, organizator zaleca rozszerzenie zakresu ubezpieczenia lub sumy ubezpieczenia u organizatora lub bezpośrednio w Towarzystwie Ubezpieczeniowym.

4. Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody, są doręczane podróżnemu przy zawieraniu umowy.

5. Umowa nie może być zawarta z podróżnym, który nie złożył oświadczenia, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela, a także iż wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

6. Jeżeli podróżny zawiera umowę na rzecz osoby/osób trzecich to w umowie zgłoszeniu składa oświadczenie przewidziane w pkt. 4 w imieniu tej osoby/tych osób.

7. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą:

a) kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej,

b) ubezpieczenia od chorób przewlekłych,

c) uprawiania sportów wysokiego ryzyka.

8. Organizator wydaje podróżnemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy, w formie oświadczenia, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz odprowadzania składek na Fundusze.

9. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez ubezpieczyciela przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę w razie niewypłacalności organizatora. Data ważności, jej numer oraz kwota gwarancji znajdują się na umowie-zgłoszeniu.

10. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych od umów składki na Fundusz, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą. Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21. dnia miesiąca następującego po danym okresie.

11. W razie przewidzianej ustawą konieczności wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej - szczegółowych informacji udziela podróżnemu:

a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju Urząd Marszałkowski lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej. Adresy i telefon właściwego Urzędu Marszałkowskiego znajduje się w formularzu informacyjnym.

b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę - ubezpieczyciel.

## **XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Informacja o administratorze danych: Administratorem Państwa danych osobowych jest Agencja Turystyczna „WILEJKA” z siedzibą: 90-269 Łódź, ul. Piotrkowska 20, NIP 7291009379, Regon 470784760, wpisanym do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr 091 prowadzonym przez Urząd Marszałkowski.

2. Sposób skontaktowania się z Inspektorem ochrony danych: Z Inspektorem ochrony danych można kontaktować się pocztą elektroniczną pod adresem email [wilejka@wilejka.pl](mailto:wilejka@wilejka.pl) lub pocztą tradycyjną pisząc na adres: Inspektor Ochrony Danych Agencja Turystyczna „Wilejka” 90-269 Łódź, ul. Piotrkowska 20

3. Cele przetwarzania danych osobowych, oraz podstawę prawną przetwarzania oraz prawnie uzasadnione interesy realizowane przez administratora lub przez stronę trzecią: Państwa dane osobowe pozyskane w związku z zawarciem umowy, złożeniem wniosku, wypełnionym formularzem, jak i w trakcie wykonywania umowy, rozpatrzeniem wniosku, będą przetwarzane w następujących celach:

- a) sprzedaży produktów i usług,
- b) prowadzenia działań marketingowych,
- c) rozpatrywanie wniosków.

4. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych będzie:

- a) niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na Państwa żądanie przed zawarciem umowy,
- b) niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze,
- c) niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielania odpowiedzi na Państwa pisma i wnioski,
- d) udzielona zgoda.

5. Kategorie pozyskanych danych osobowych: Pozyskaliśmy od Państwa następujące kategorie danych osobowych: a). imię, nazwisko, datę urodzenia, dane teleadresowe, email, telefony, b). historię odbytych podróży (mogą być wykorzystywane jako preferencje, podstawa do udzielenia zniżki),

6. Informacje o odbiorcach danych osobowych lub o kategoriach odbiorców: Państwa dane mogą być przekazywane następującym podmiotom:

- a) procesorom w związku ze zleconymi przez AT „Wilejka” działaniami realizowanymi w imieniu AT „WILEJKA”,
- b) podmiotom współpracującym oraz kontrahentom,
- c) firmom kurierskim i pocztowym, które będą dostarczać przesyłki do Państwa,
- d) nabywcom wierzytelności, którym spółki z grupy kapitałowej Podmiot zbyły przysługujące należności (do firm współpracujących nie do klientów) – przenosimy na druk wezwania do zapłaty,
- e) kancelariom prawnym, którym AT „WILEJKA” zleciły np. prowadzenie postępowania,
- f). podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
- g). Informacje o zamiarze przekazania danych osobowych do państwa trzeciego, Państwa dane będą przekazane do państw trzecich wyłącznie w związku z koniecznością realizacji usług (np. Ukraina, Białoruś, Rosja).

7. Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane, a gdy nie jest to możliwe, kryteria ustalania tego okresu: okres przetwarzania Państwa danych osobowych jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który Państwa dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: a). przepisy prawa, które mogą obligować AT „WILEJKA” do przetwarzania danych przez określony czas (np. ustawa o rachunkowości), b). okres przez jaki są świadczone usługi, c). okres, który jest niezbędny do obrony interesów administratora, d).okres na jaki została udzielona zgoda.

8. Informacje o prawie do żądania od administratora dostępu do danych osobowych: Ponadto, informujemy, że mają Państwo prawo do:

- a) żądania dostępu do danych osobowych dotyczących Państwa,
- b) sprostowania danych,
- c) żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia,
- d) usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania,
- e) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych,

- f) przeniesienia Państwa danych osobowych,
- g) tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu i wywołuje wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób wywiera istotny wpływ.

9. Informacje o prawie do cofnięcia zgody: Mają Państwo prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem.

10. Informacje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego: W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania Państwa danych osobowych przez AT „WILEJKA”, mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

11. Informację, czy podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub umownym lub warunkiem zawarcia umowy oraz czy osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych Podanie danych jest dobrowolne, jednakże podanie danych jest warunkiem zawarcia umowy, bez ich podania umowa nie może zostać zawarta.

12. Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu oraz istotne informacje o zasadach ich podejmowania, a także o znaczeniu i przewidywanych konsekwencjach takiego przetwarzania dla osoby, której dane dotyczą AT „WILEJKA” korzysta z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Następujące decyzje są podejmowane w sposób zautomatyzowany:

a) profilowanie wykonywane jest w oparciu o posiadane dane, w szczególności takie jak: dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane na pomocą tzw. plików cookies. Profilowanie ma wpływ na informacje marketingowe oraz oferty jakie Państwo będą otrzymywać (oferta dopasowana do Państwa potrzeb).

## **XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.

3. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator udowodni, że a) winę za niezgodność ponosi podróżny b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. Roszczenia podróżnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą przedawniają się z upływem 3 lat.

6. 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.

7. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez organizatora, do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

### **XIII. WYŁĄCZENIE I OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA**

1. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: zawinionym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, 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 nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami (siła wyższa) - art. 50 ust. 3 Ustawy. W przypadkach, tych koszty wynikłe z zaistnienia ww. sytuacji obciążają Klienta (koszty powrotu, zakwaterowania itp.). Organizator dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Klientowi pomocy.

2. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest nie akceptowanej przez Biuro) zmiany przez uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu.

3. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem tych urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro zwraca jedynie wartość nie zrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.

4. Jeśli w wyniku działania siły wyższej niemożliwej do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, a w skutek działania siły wyższej powstaną dodatkowe koszty świadczeń - nie przewidziane w ramach umowy-zgłoszenia (na przykład: dodatkowa doba hotelowa, dodatkowy posiłek, dodatkowy transfer, itp.), Klient uzyska pomoc przedstawicieli Biura przy dokonaniu takiej transakcji, zaś koszty zakupu owych dodatkowych świadczeń będą ponoszone przez Klienta i Biuro w sposób niedyskryminujący żadnej strony.

5. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy.

6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.

7. Opisane w katalogu wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.

8. Organizator zastrzega sobie wszystkie prawa do ochrony przed jakimikolwiek możliwymi stratami lub szkodami bezpośrednimi lub pośrednimi, które mogą wynikać z opublikowania błędnych informacji na stronie internetowej Organizatora.

### **XIV. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG**

1. Podróżny ma obowiązek poinformować organizatora lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróżnego niezwłocznie, tak, aby organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróżnego i imprezy w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopie zawartej umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. Podróżny, w trakcie

rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.

2. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę organizatorowi. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do organizatora. Agent turystyczny oraz przedstawiciel organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent, pilot) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń podróznego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróznego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróznemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności bezzwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań podróznego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1-3.

5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a Organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

## **XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy, kodeksu cywilnego, wskazane ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej organizatora pod adresem [www.wilejka.pl](http://www.wilejka.pl) bądź pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

## **XVI. WAŻNE INFORMACJE**

**Klient - Podróżny – Uczestnik:** ze względu na intensywność niektórych programów zwiedzania prosimy, aby nie zabierać dzieci w wieku do 4 lat. W razie wątpliwości, prosimy o kontakt z AT „WILEJKA” lub swoim biurem podróży.

**Zdrowie:** osoby mające problemy ze zdrowiem, prosimy o kontakt z lekarzem przed podjęciem decyzji o zakupie imprezy. Prosimy pamiętać o zabraniu wystarczającej ilości lekarstw, które zażywają Państwo na co dzień. Na wycieczkę warto zabrać ze sobą kartę EKUZ dostępną w najbliższym oddziale NFZ.



## **Transport:**

kolejność zapisów na wycieczkę decyduje o przydzielaniu przez AT "WILEJKA" miejsc w autokarze. Autokary: AT „WILEJKA” współpracuje z wyspecjalizowanymi firmami przewozowymi. Autokary najczęściej /nie zawsze/ wyposażone są w barek, wc, klimatyzację, dvd. Autokary posiadają tablicę z logiem AT „WILEJKA”. Niektóre wycieczki, w przypadku mniejszej ilości chętnych, mogą być realizowane mniejszym autokarem lub wygodnym busem. W autokarze obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych oraz spożywania napojów alkoholowych. Ze względu na małą pojemność zbiornika na nieczystości, z toalety w autokarze prosimy korzystać tylko w awaryjnych sytuacjach. Postoje są organizowane co 3-4 godz. na stacjach benzynowych, parkingach lub zajazdach z barem i toaletą (o ile jest to możliwe).

Podróżny może zabrać ze sobą następujący bagaż na wycieczki autokarowe:

a) bagaż podręczny (maks. 5 kg) oraz 1 bagaż główny (maks. 20 kg). Szczegóły odnośnie bagażu na wycieczki lotnicze są przekazywane podczas rezerwacji wycieczki. AT "WILEJKA" nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy niepowierzone Organizatorowi, pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek. Podróżny ma możliwość wyboru miejscowości leżącej na trasie głównej lub, za dodatkową opłatą, dojazd do trasy głównej tzw. antenką. Niektóre połączenia krajowe oraz antenki mogą być realizowane innymi środkami transportu niż autokar (autokar liniowy, pociąg, bus, samochód osobowy). Trasy antenowe obsługiwane są bez pilota. Wyjazdy z niektórych miejscowości mogą być realizowane za dopłatą, przy minimum 6 osobach wsiadających. W przypadku braku wymaganego min. 6 osób AT „WILEJKA” ma prawo anulować wyjazd z danej miejscowości. Anulacja wyjazdu nie upoważnia do bez kosztowej rezygnacji z wycieczki. W takim przypadku Podróżny wybiera wyjazd z innej miejscowości gwarantowanej. Wykaz możliwych miejsc wsiadania wraz z ceną znajduje się w katalogu AT "WILEJKA" oraz na stronie [www.wilejka.pl](http://www.wilejka.pl). Godziny i dostępność przejazdów antenowych mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od AT „WILEJKA”. Potwierdzenie przejazdów antenowych zostaje podana do wiadomości Podróżnych minimum 5 dni przed wycieczką w formie trwałego nośnika. Cena antenki, oprócz ceny ewentualnych biletów, zawiera również gwarancję odbioru z miejsca przesiadki i powrotu do miejsca docelowego, bez względu na opóźnienia związane z tzw. siłą wyższą (np. nieprzewidzianą awarią czy sytuacją na drogach) oraz koszty manipulacyjne związane z obsługą Podróżnego. Wybór dojazdu tzw. antenką do trasy głównej jest dobrowolny. W przypadku niektórych połączeń antenkowych wyjazd może odbywać się dzień wcześniej, a powrót dzień później. Godziny wyjazdu oraz powrotu zostaną potwierdzone i przekazane Podróżnym w odprawie wycieczki minimum 5 dni przed rozpoczęciem wycieczki.

**Zwiedzanie:** programy zwiedzania są ramowe. O kolejności zwiedzania poszczególnych obiektów lub miejscowości decyduje Pilot, który o zmianach będzie informował Podróżnych na bieżąco. AT „WILEJKA” nie ponosi odpowiedzialności za realizację świadczeń, jeżeli Podróżny nie realizuje programu zwiedzania razem z grupą.

**Zakwaterowanie:** kategoryzacja obiektów noclegowych jest podawana według przepisów kraju pobytu, które mogą się różnić od standaryzacji polskiej. W różnych krajach za ten sam standard może być przyznana inna liczba gwiazdek. Doba hotelowa zaczyna się w godzinach 14:00-17:00, a kończy się w godzinach: 10:00-12:00. W przypadku wyjazdu do kraju po zakończeniu doby hotelowej bagaże uczestników mogą być złożone w pokojach dyżurnych lub w przechowalni bagażu. Pokoje 1 osobowe są zazwyczaj mniejsze niż pokoje 2 osobowe. W pokojach 3 osobowych może się zdarzyć że będzie to pokój 2 osobowy z dostawionym trzecim łóżkiem co powoduje ograniczenie przestrzeni mieszkalnej.

**Osoby Podróżujące Samotnie:** osoby podróżujące samotnie, które nie chcą dopłacać do pokoju 1 osobowego, będą dokwaterowane do innej osoby tej samej płci w pokoju 2 lub 3 osobowym. W przypadku braku drugiej osoby na dokwaterowanie Podróżny będzie zobowiązany zapłacić dopłatę do pokoju 1 osobowego otrzymując przy tym pokój 1 osobowy.

**Opieka Pilota:** pilot opiekuje się grupą i jest odpowiedzialny za realizację programu oraz służy pomocą (w miarę możliwości) w wypadkach losowych. Pilot przekazuje ogólne informacje o zwiedzanych miejscach. Pilot nie ma uprawnień do oprowadzania grup po obiektach muzealnych i sakralnych. Informacje o tych obiektach będą udzielane w autokarze lub przed wejściem do danego obiektu, chyba że przewidziana jest opieka lokalnego przewodnika. Prosimy, aby wszystkie uwagi



odnośnie świadczeń zgłaszać bezpośrednio Pilotowi podczas trwania wycieczki. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące bieżącej sytuacji czy uwagi odnośnie zakwaterowania będą, w miarę możliwości, niezwłocznie rozwiązywane.

**Wyżywienie:** W niektórych hotelach mogą być podawane kontynentalne śniadania (pieczywo, porcja masła, dżem, kawa/herbata/woda). Śniadania mogą być też podawane w postaci gotowych zestawów lub w formie bufetu. Obiadokolacje są zazwyczaj serwowane w restauracjach podczas zwiedzania lub w hotelowych restauracjach. AT „WILEJKA” nie gwarantuje realizacji diet specjalistycznych i eliminacyjnych (np. dieta bezglutenowa, dieta wegańska i inne). W hotelach obowiązuje bezwzględny zakaz wynoszenia żywności z restauracji. W przypadku niektórych wycieczek przewidziana jest degustacja specjałów lokalnej kuchni. Porcje degustacyjne zazwyczaj są mniejsze od klasycznych posiłków.

**Turystyczny Fundusz Gwarancyjny:** obowiązek pobierania składek na TFG dotyczy wszystkich organizatorów imprez turystycznych działających na polskim rynku. Ze składek pokrywane będą ewentualne koszty powrotu turystów do Polski oraz zwrot wpłaconych przez Klientów pieniędzy za przerwane lub niezrealizowane imprezy w przypadku, gdy jakiegokolwiek polskie biuro podróży ogłosi niewypłacalność. Wysokości składek różnią się i zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z dnia 27 grudnia 2017 r. przyjęto następujące kwoty: 13 zł/os. – za imprezy oparte o loty rejsowe realizowane poza Europę (Kaukaz i reszta świata) 10 zł/os. – za imprezy autokarowe i oparte o loty rejsowe w Europie za wyjątkiem krajów mających granicę lądową z Polską 0 zł/os. – za imprezy autokarowe i oparte o loty rejsowe na terytorium krajów, mających lądową granicę z Polską.

**Informacje Paszportowo-Celne:** każdy uczestnik imprezy powinien posiadać ważny co najmniej 6 miesięcy od dnia zakończenia imprezy paszport lub ważny dowód osobisty, jeżeli udaje się do krajów Unii Europejskiej. AT „WILEJKA” nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które decyzją władz granicznych lub celnych nie zostały wpuszczone do danego kraju. Obowiązkowo trzeba mieć przy sobie paszport jadąc na Białoruś, Ukrainę i do Rosji. Dodatkowo przy wyjazdach do Rosji i na Białoruś wymagana jest wiza.

**Wizy do Rosji i na Białoruś:** Uczestnicy wyjazdów do Rosji i na Białoruś najpóźniej 20 dni przed wyjazdem powinni przesłać do AT „WILEJKA” dokumenty niezbędne do uzyskania wizy: a) komputerowo wypełnione i podpisane, zgodnie z podpisem w paszporcie, wnioski wizowe; b) aktualne (nie starsze niż 6 miesięcy), kolorowe zdjęcie 3,5 x 4,5 cm – 1 szt.; c) paszport posiadający minimum 2 wolne strony. Przy wyjazdach do Kaliningradu i Sankt Petersburga obowiązuje uproszczona procedura w postaci e-wizy. W przypadku niektórych wyjazdów na Białoruś zamiast wizy obowiązuje przepustka. AT „WILEJKA” nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wydania wizy przez właściwy Konsulat Rosji czy Białorusi. Obywatele innych krajów niż Polska, uzyskują wizę do Rosji oraz na Białoruś we własnym zakresie lub za pośrednictwem AT „WILEJKA” według indywidualnie ustalonych warunków.

**Dodatkowe opłaty – pakiet do realizacji programu:** pakiet do realizacji programu (rezerwacje i wstępy do zwiedzanych obiektów, usługi przewodnickie, bilety komunikacji miejskiej, opłaty klimatyczne i administracyjne oraz korzystanie z zestawu słuchawkowego Tour Guide i inne) jest obowiązkowo płatny u pilota wycieczki we wskazanej w programie wycieczki kwocie. Pakiet nie jest rozliczany.

**Tour Guide System:** zestaw słuchawkowy Tour-Guide jest to bezprzewodowy, elektroniczny system oprowadzania grup stosowany podczas naszych wycieczek. Na czas zwiedzania Podróżny otrzymuje niewielki indywidualny odbiornik. pilot/przewodnik korzysta z nadajnika i mikrofonu, docierając z przekazem informacji do każdego z Uczestników imprezy. System wykorzystywany jest podczas spacerów miejskich, zwiedzania wewnątrz obiektów (zamki, pałace, kościoły, obiekty muzealne). W celu zagwarantowania właściwego funkcjonowania systemu przez całą imprezę, odbiornik należy każdorazowo wyłączyć po zakończeniu zwiedzania. Podróżny w momencie otrzymania zestawu przyjmuje odpowiedzialność za sprzęt. W razie utraty lub zniszczenia elementów wypożyczonego sprzętu Podróżny zobowiązuje się zwrócić identyczny element lub zapłacić jego równowartość wg aktualnej wartości. W przypadku awarii któregokolwiek z elementów zestawu Podróżny ma prawo skorzystać z urządzenia rezerwowego.

**Wycieczki fakultatywne:** propozycje wycieczek fakultatywnych znajdują Państwo w programach wycieczek AT „WILEJKA”. W przypadku braku minimum uczestników wycieczki fakultatywne mogą nie być realizowane.

Zdjęcia wykorzystane w katalogu oraz na stronie [www.wilejka.pl](http://www.wilejka.pl) są przykładowe i przedstawiają ogólny obraz, nie są natomiast dokładnym odzwierciedleniem zwiedzanych miejsc. Zdjęcia pochodzą z prywatnych zasobów zgromadzonych przez pracowników AT „WILEJKA”