

Załącznik nr 1.

Ogólne warunki umowy o udział w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatourka Monika Ojdowska-Wilbrandt z siedzibą w Targowisko Dolne

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne warunki umowy o udział w imprezach turystycznych określają prawa i obowiązki Klienta oraz Organizatora w ramach zawartej umowy o udział w imprezie turystycznej.
2. Organizatorem Imprez jest Organizatourka Monika Ojdowska-Wilbrandt z siedzibą w Targowisko Dolne 35, 14-260 Lubawa, NIP 7441783503; Regon: 544568311, telefon kontakt.: 517138602 email: biuro@organizatourka.pl
3. Organizator posiada wpis do rejestru działalności regulowanej nr 43690 – Rejestr organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych.
4. Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową turystyki nr 3838029778 wydaną przez gwaranta UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Chłodnej 51.
5. Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych (dalej zwane: OWU) i stanowią integralną część Umowy o udział w imprezie turystycznej.

§2. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie umowy z Organizatourka Monika Ojdowska-Wilbrandt z siedzibą w Targowisko Dolne zwanym dalej Organizatorem następuje poprzez podpisanie umowy przez Klienta i Organizatora. Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią załącznik do wyżej wymienionej umowy.
2. Klient podpisujący umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Uczestnictwo w imprezie turystycznej osoby niepełnoletniej wymaga przedstawienia Organizatorowi pisemnej zgody opiekuna prawnego wraz z dokumentem potwierdzającym sprawowanie opieki.
3. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie może skutkować anulowaniem rezerwacji przez Organizatora po uprzednim wezwaniu Klienta do ich przedłożenia.
4. O wszelkich zmianach danych podanych w umowie, Klient powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora.

§3. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Przed zawarciem Umowy Organizator udzielił Klientowi w sposób jasny, zrozumiały i widoczny:
 - a) standardowych informacji za pośrednictwem standardowego formularza do umów o udział w imprezie turystycznej stanowiącej załącznik do Umowy,

b) informacje dotyczące usług turystycznych:

- miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
- rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
- położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
- liczbę i rodzaj posiłków,
- szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
- czy jakiegolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczebności grupy,
- 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 podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
- kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia 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 turystyki, a także numer telefonu lub adres poczty elektronicznej;
 - 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.
2. Klient oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej Organizator przekazał mu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny oraz czytelny standardowych informacji za pośrednictwem standardowego formularza do umów o udział w imprezie turystycznej, oraz informacje dotyczące usług turystycznych, o których mowa ust. 1.
 3. Klient oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej zapoznał się z przekazanymi mu informacjami, o których mowa ust. 1 są one dla niego jasne i zrozumiałe.
 4. Organizator jest zobowiązany zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 r. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów.

§4. CENA I PŁATNOŚCI

1. Cena imprezy ustalona w umowie obejmuje świadczenia określone wyraźnie w umowie.
2. Klient zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminie/ach określonych w Umowie.
3. Brak zapłaty w terminie określonym umowie oznacza odstąpienie od Umowy przez Klienta i rodzi skutki zgodnie z §9 ust.2 niniejszych ogólnych warunków umowy.
4. Dodatkowymi kosztami, związanymi z realizacją imprezy turystycznej, które nie są objęte ceną imprezy i którymi podróżny może zostać obciążony są koszty transportu publicznego lokalnego, koszty wyżywienia nie wchodzącego w zakres świadczeń określonych w umowie, biletów wstępu oraz wycieczek fakultatywnych, taksa klimatyczna.
5. Za datę dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu należności na konto bankowe Organizatora lub dzień wpłaty gotówkowej w siedzibie Organizatora.

§5. OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient jest zobowiązany jest:
 - do przestrzegania przepisów prawa obowiązujących w Polsce, jak też na terenie innych państw podczas pobytu w ramach Imprezy oraz norm kulturowych i szanować zwyczaje panujące w odwiedzanym kraju;

- zapoznać się z aktualnymi przepisami wizowymi i przepisami dotyczącymi szczepień (jeśli dotyczy);
 - posiadać dokumenty niezbędne do przekroczenia granicy z danym państwem docelowym.
2. W czasie trwania imprezy Klient zobowiązany jest do bezwzględnego stosowania się do poleceń Organizatora lub jego przedstawiciela i osób odpowiedzialnych za realizację programu (w tym kadry, instruktorów, pilotów).
 3. Organizator nie odpowiada za konsekwencje wynikłe z naruszenia przez Klienta przepisów, w szczególności naruszenia przepisów zagranicznych. Klient jest także zobowiązany poniesienia kosztów rezygnacji również wtedy, gdy nie będzie mógł uczestniczyć w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów, których uzyskanie przez Klienta było jego obowiązkiem.
 4. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym i wykluczenia Klienta z imprezy, jeżeli Klient utrudnia sprawne przeprowadzenie imprezy lub nie przestrzega jej wewnętrznych regulaminów, jeśli Klient jest pod wpływem narkotyków, środków odurzających, zachowuje się obraźliwie, agresywnie i jego uczestnictwo stwarza lub może stwarzać zagrożenia dla sprawnego przeprowadzenia Imprezy. Klient wykluczony z tej przyczyny nie ma prawa do zwrotu ceny Imprezy, Organizator nie pokrywa kosztów związanych z jego samodzielnym powrotem do miejsca pobytu Organizator ma prawo wykluczyć Klienta z uczestnictwa w Imprezie, również przed jej rozpoczęciem. Wszelkie koszty powstałe w takiej sytuacji ponosi Klient lub jego prawni opiekunowie.
 5. Klient jest obowiązany bezwzględnie przestrzegać określonych w Umowie lub informacjach szczegółowych o imprezie, miejsc wsiadania i wysiadania z zapewnionych przez Organizatora środków transportu. Koszty wynikłe z niedochowania tego obowiązku obciążają klienta lub jego opiekunów prawnych.
 6. Klient ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora i jego kontrahentów za wyrządzone przez siebie szkody.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową.
2. Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Klienta.
3. Klientowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności.
4. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy:
 - a) winę za niezgodność ponosi Klient;
 - 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 nadzwyczajnymi okolicznościami
5. 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.

6. W przypadkach innych, niż określone w ust. 4 Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez organizatora do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej z wyjątkiem szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa i wynosi nie mniej.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Klient działając we własnym imieniu lub na własną rzecz zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub imprez, a usługi te nie były w żaden sposób opisane w Umowie zawartej przez Organizatora z Klientem.
8. Obniżka ceny, o której mowa w ust. 2, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w ust. 3, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróżnego 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 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1), 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.
9. Organizatorowi turystyki przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę ceny, o której mowa w ust. 1, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, o których mowa w ust. 2.
10. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach
11. Pomoc, o której mowa w ust. 10, polega w szczególności na udzieleniu:
 - a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - b) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych
12. Organizator turystyki może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora.

§ 7 RODZAJ I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Klient objęty jest ubezpieczeniem NNW, ubezpieczeniem obejmującym koszty leczenia za granicą Polski i kraju stałego pobytu wraz z usługami assistance.
2. Organizator zobowiązany jest przedłożyć Klientowi kopie polis i ogólnych warunków umów ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń określonych w ust.1 nie później niż na 4 (cztery) dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej.

3. Klient może zawrzeć dobrowolne ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.
4. Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela

§ 8 PRZENIESIENIE UPRAWNIEN I ZOBOWIĄZAŃ WYNIKAJĄCYCH Z ZAWARTEJ UMOWY

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora jeżeli uczestnik zawiadomi je o tym na piśmie lub na innym trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, Organizator żądając ich zapłaty ma obowiązek wykazać je Klientowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika w imprezie uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

§ 9 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KLIENTA, ROZWIĄZANIA UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA

1. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Oświadczenie o rezygnacji powinno zostać złożone w formie pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub za pośrednictwem e-mail na adres wskazany w Umowie. Za moment odstąpienia uważa się moment, w którym oświadczenie o odstąpieniu dotarło do Organizatora w taki sposób, że mógł on się z nim zapoznać.
2. W przypadku odstąpienia Klienta od umowy Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie. Wysokość opłaty za odstąpienie jest uzależniona od terminu odstąpienia od umowy i wynosi:
 - 30 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie do dodni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 50 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie od do dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 80 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie od dodni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 100 % ceny imprezy – odstąpienie w terminie od do dnia przed datą rozpoczęcia imprezy.
3. Jako odstąpienie od umowy przez Klienta, które pociąga za sobą obowiązek opłaty za odstąpienie rozumie się także:

- brak zapłaty lub niedostarczenie na żądanie Organizatora potwierdzenia dokonania płatności w terminie określonym w umowie;
 - brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granic;
 - uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne;
 - nie przybycie na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu);
 - niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń prowadzonych przez pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie i/lub voucherze.
4. Klient może odstąpić od Umowy przed jej rozpoczęciem 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 lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Klient może wówczas żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
 5. Klient, będący konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, 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 Klienta.
 6. Organizator turystyki może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
 - a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator turystyki powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, 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
 - b) organizator turystyki nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
 7. W przypadku wydania przez ministra właściwego do spraw turystyki komunikatu, o którym mowa w art. 15kc ust. 14 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, jeżeli impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana z powodu ogłoszenia albo wystąpienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub w miejscu realizacji imprezy turystycznej nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator turystyki może w zamian przyznać Klientowi, za jego zgodą, voucher turystyczny na poczet przyszłej imprezy turystycznej.

- a) W przypadku przyjęcia przez klienta vouchera turystycznego, oświadczenie o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej, o którym mowa w ust. 4 , oraz oświadczenie o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej, o którym mowa w ust. 6b , są bezskuteczne.
- b) Voucher turystyczny uprawnia podróżnego do udziału w imprezie turystycznej w terminie roku od dnia, w którym wyraził on zgodę na przyjęcie vouchera turystycznego.
- c) Wartość vouchera turystycznego nie może być niższa niż kwota wpłacona na poczet realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej.
- d) Przed wykorzystaniem vouchera turystycznego strony umowy o udział w imprezie turystycznej zmieniają w tej umowie treść uzgodnień, informacje i dane w zakresie imprezy turystycznej, która będzie realizowana z wykorzystaniem tego vouchera turystycznego.
- e) W przypadku niewykorzystania vouchera turystycznego, w terminie, o którym mowa w pkt b, kwota wpłacona przez podróżnego na poczet realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej podlega zwrotowi w terminie 14 dni.

§10. ZMIANA UMOWY

1. Organizator ma prawo przed rozpoczęciem Imprezy dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy gdy zmiana jest nieznaczna. W takiej sytuacji Organizator niezwłocznie informuje o zmianie Klienta w sposób jasny i zrozumiały, na trwałym nośniku.
2. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy z Klientem, bądź nie może spełnić specjalnych wymagań, powiadamia o tym Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien poinformować Organizatora w terminie 3 dni czy:
 - a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - b) odstępuje od Umowy.
3. Jeżeli Klient odstępuje od Umowy może on, według swego wyboru:
 - a) uczestniczyć w zaproponowanej mu imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, albo
 - b) żądać zwrotu wszystkich poniesionych opłat i wpłat i jest zwolniony z opłaty za odstąpienie od umowy.

§ 11 REKLAMACJE

1. Klient ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. Informację o niezgodnościach należy przekazać na adres e-mail biuro@organizatourka.pl nie później niż 24 godziny od stwierdzenia niezgodności.
2. W przypadku braku reakcji Organizatora na zgłoszenie opisane w ust. 1 powyżej Klient ma prawo złożyć reklamację w formie pisemnej na adres siedziby Organizatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@organizatourka.pl w terminie 30 dni od daty zakończenia Imprezy turystycznej. W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator może uznać ją za bezskuteczną.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta i imprezy w której Uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań.

4. Przedmiotem roszczeń nie mogą być znane Klientowi przed zawarciem Umowy oraz przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia, niedogodności lub niewygody, na jakie wyraził zgodę.
5. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).
6. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Klientowi w postaci papierowej, mailowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem
7. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator jest obowiązany uzasadnić na piśmie swoje stanowisko.
8. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Olsztynie (ul. Dąbrowszczaków 10, 10-540 Olsztyn, tel.: (89) 527-27-6, e-mail: olsztyn@ih.olsztyn.pl).
9. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym [platforma ODR zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)] Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
10. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Podróżnego reklamacji, spór nie został rozwiązany

§ 12 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Klientów i Uczestników jest Organizatorka Monika Ojdowska-Wilbrandt z siedzibą w Targowisko Dolne 35, 14-260 Lubawa, NIP: 7441783503, REGON: 544568311 (dalej „Administrator”);

2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie :
 - a) art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu wykonania umowy
 - b) art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO oraz w zw. z ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń z uwagi na prowadzoną działalność a także w celach podatkowych;
 - c) art. 6 ust. 1 lit. a RODO na podstawie zgody do realizacji celów marketingowych Administratora
3. Administrator przetwarza następujące dane Klientów i Uczestników: imię i nazwisko, miejsce zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, adres e-mail, numer dowodu osobistego lub paszportu.
4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności przepisami podatkowymi i rachunkowymi. Dane przetwarzane na podstawie zgody będą przechowywane do momentu jej wycofania.
5. Dane są chronione środkami technicznymi i organizacyjnymi, aby zagwarantować odpowiedni poziom ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Administrator nie pozyskuje Danych od podmiotów trzecich lub ze źródeł powszechnie dostępnych i przetwarza wyłącznie Dane podane przez Użytkownika.
7. Na potrzeby realizacji umowy Dane będą udostępniane. Odbiorcami danych osobowych mogą być: przewoźnicy, hotele i obiekty noclegowe, firmy ubezpieczeniowe, podmioty dokonujące rezerwacji, piloci i przewodnicy, lokalni kontrahenci realizujący świadczenia związane z wycieczką, podmioty świadczące usługi księgowe, informatyczne lub prawne.
8. Klientowi i Uczestnikom przysługuje prawo do: uzyskania informacji na temat przetwarzania Danych, w tym o kategoriach przetwarzanych danych i ewentualnych odbiorcach danych. żądania sprostowania nieprawidłowych Danych lub uzupełnienia niekompletnych Danych, żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania Danych - przy czym żądanie zostanie spełnione, jeżeli spełnione zostaną wymogi prawne dotyczące takiego żądania, przenoszenia Danych, złożenia skargi do organu nadzorczego Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że Dane są przetwarzane sprzecznie z prawem.
9. Podanie danych osobowych jest warunkiem niezbędnym do zawarcia umowy i skorzystania z usług Organizatora. Osoba, której dane dotyczą, zobowiązana jest do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości udziału w imprezie turystycznej.
10. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
11. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej o ile jest to niezbędne do wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej.
12. Wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem Danych powinny być kierowane na adres: biuro@organizatourka.pl

.....
data i czytelny podpis Klienta