

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

### W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY PITUR PIOTR KOCISZEWSKI (od 2.03.2026 r.)

#### I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa, a wymienione w pkt. 1 mają następujące znaczenie:

**1) warunki uczestnictwa** – niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży PITUR Piotr Kociszewski;

**2) umowa - zgłoszenie** – formularz o nazwie „umowa - zgłoszenie” służący celom określonym w rozdziale III: określeniu elementów umowy wskazanych w warunkach uczestnictwa;

**3) strony** – łącznie: organizator i podróżny;

**4) organizator** – Biuro Podróży PITUR Piotr Kociszewski z siedzibą 00-042 Warszawa, ul. Nowy Świat 53, NIP 522 282 17 63, REGON 360799197, organizujące wybraną imprezę turystyczną, posiadające wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych nr 1594;

**5) podróżny** – każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie zawartej umowy;

**6) 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 ust. 1 ustawy;

**7) 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;

**8) materiał informacyjny** – skierowany do ogółu materiał w formie katalogu lub broszury lub podobnej, zawierający opis imprez turystycznych organizatora i inne informacje z nimi związane, udostępniony przez organizatora na własnej stronie internetowej lub w innym miejscu;

**9) 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 niezmiennionej postaci;

**10) ubezpieczyciel** – SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Siedmiogrodzka 9, zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW w oparciu o umowę agencyjną oraz imprez krajowych NNW w oparciu o umowę generalną nr 204119 z dn. 18.02.2025 r. oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej.

**11) gwarancja ubezpieczeniowa** – gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, wydana przez ubezpieczyciela wskazanego w pkt. 10 nr M532098, ważna od 2.03.2026 r. do 1.03.2027 r. o wartości 1 020 000,00 PLN zł;

**12) Fundusze** – Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy;

**13) 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;

**14) niezgodność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;

**15) powrót do kraju** - powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;

**16) ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych;

**17) informacje dodatkowe** – informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa;

**18) RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).

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.

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. 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:

- standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do ustawy,
- informacji określonych w art. 40 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.

2. Informacje o imprezie zawarte są w materiale informacyjnym, w warunkach uczestnictwa, w umowie-zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy.

3. W treści umowy uwzględnia się, z zachowaniem przepisu art. 40 ust. 3 ustawy, informacje o imprezie aktualne w dniu zawierania umowy.

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

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

6. W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w ofercie oraz dodatkowych informacjach organizator podaje informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 ustawy, w tym w szczególności o głównych właściwościach usług turystycznych:

- położeniu, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania (kategorii hotelu), określanej według przepisów kraju pobytu,

b) liczbie i rodzaju posiłków;

- c) szczegółowym programie zwiedzania, wycieczkach lub innych usługach uwzględnionych w cenie imprezy, z zastrzeżeniem pkt. 8,
- d) czy określone usługi turystyczne są świadczone w grupie, a jeśli tak oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczebności grupy,
- e) wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
- f) dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

7. Informacje wymienione w pkt. 6, 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.

8. Usługi turystyczne i imprezy turystyczne świadczone przez organizatora są przeznaczone dla podróżnych charakteryzujących się dobrotanem 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.

9. Podróżny ma obowiązek wskazać w umowie kraj, który wydał mu paszport i którego ma zamiar użyć w podróży do miejsca docelowego pobytu. Jednocześnie organizator informuje, że podróżny wyjeżdżający poza Unię Europejską zobowiązany jest do posiadania ważnego paszportu (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, przy czym nie może to być paszport tymczasowy), zawierającego wolne strony, aby – w związku z imprezą – możliwe było wstawienie wiz lub innych oznaczeń. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy również wszystkich dzieci, niezależnie od ich wieku. Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym organizator zaleca przed zawarciem umowy kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.

10. Jeżeli udział w imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w materiale informacyjnym.

### III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Stronami umowy są organizator i podróżny, z zastrzeżeniem pkt. 2.

2. 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.

3. Podróżny określa w umowie - zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę podróżnych uczestniczących w imprezie oraz wskazane w umowie-zgłoszeniu dane osobowe podróżnych, 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.

4. Integralną część umowy stanowią:

- a) warunki uczestnictwa,
- b) materiał informacyjny,
- c) umowa - zgłoszenie,
- d) szczegółowy program i warunki imprezy.

5. Cena określona w umowie - zgłoszeniu może podlegać zmianom zgodnie z art. 45 ustawy.

6. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie - zgłoszeniu.

7. Z zastrzeżeniem pkt. 8, przy podpisaniu umowy podróżny dokonuje wpłaty zaliczki w wysokości 30 % ceny imprezy w terminie do 7 dni od daty podpisania umowy. Zaliczka jest należna od każdego podróżnego imprezy wymienionego w umowie - zgłoszeniu.

8. W terminie do 30 dni (imprezy zagraniczne) lub 14 dni (imprezy krajowe) przed rozpoczęciem imprezy, podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz organizatora pozostałą część ceny imprezy chyba, że umowa stanowi inaczej.

9. W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 30 lub mniej dni od dnia zawarcia umowy podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.

10. W razie niedokonania zapłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt. 8 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.

11. Podróżny może dokonać zapłaty za imprezę:

- a) gotówką w kasie organizatora w punkcie sprzedaży wycieczek,
- 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.

12. W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.

13. 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.

### IV. UBEZPIECZENIA I GWARANCJA

1. Podróżny uczestniczący w imprezie zagranicznej jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (pakiet KL/NNW), Podróżny uczestniczący w imprezie w kraju jest objęty ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Organizator zawiera na rzecz podróżnego umowę ubezpieczenia z ubezpieczycielem. Stronami umowy ubezpieczenia jest podróżny i ubezpieczyciel. Górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela określa umowa - zgłoszenie.

2. Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody,

są udostępnione Podróżnemu w formie drukowanej w punkcie sprzedaży oraz na stronie internetowej Organizatora ([www.pitur.pl](http://www.pitur.pl)).

Podpisanie umowy - zgłoszenia jest równoznaczne z ich akceptacją.

3. 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.

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

5. Podróżny w momencie podpisywania umowy - zgłoszenia może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą:

- a) kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej – 3,2% ceny brutto danej imprezy; Ubezpieczenie to można wykupić najpóźniej do 5 dni od daty zawarcia umowy - zgłoszenia lub w dniu jej podpisania jeśli do wyjazdu zostało mniej niż 30 dni.
- b) ubezpieczenia od chorób przewlekłych – dokładna składka do potwierdzenia przy każdej z imprez.

6. Niniejsze warunki stanowią jednocześnie pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz odprowadzania składek na Fundusze.

7. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową nr **M532098 od 2.03.2026 r. do 1.03.2027 r. o wartości 1 020 000,00 PLN zł** 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.

8. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy<sup>1</sup>. Kwota należna z tytułu składek na Fundusze obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21-go dnia miesiąca następującego po danym okresie.

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

- 1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego (ul. Jagiellońska 26 Warszawa) lub najbliższa placówka konsularna Rzeczypospolitej Polskiej;
- 2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę - ubezpieczyciel.

## V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podróżnych jest organizator.

2. Sposób skontaktowania się z organizatorem w sprawach związanych z ochroną danych osobowych – pocztą elektroniczną pod adresem email [wycieczki@pitur.pl](mailto:wycieczki@pitur.pl) lub pocztą tradycyjną pisząc na adres punktu sprzedaży wycieczek.

3. Dane osobowe przetwarzane są w celu:

- a) podejmowania działań przez organizatora, przed i w trakcie realizacji usługi, przesyłania dokumentów związanych z usługą, uzgodnień dotyczących usługi, płatnościach, reklamacji,
- b) wykonania czynności wymaganych przepisami prawnymi i administracyjnymi na podstawie z art. 6 ust. 1 pkt c RODO;
- c) wykonania działań zgodnie z udzielonymi przez podróżnych zgodami na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a RODO.

4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych: (1). niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie podróżnego przed zawarciem umowy, (2). niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, (3). niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski, (4.) udzielona zgoda.

5. Kategorie pozyskanych danych osobowych w związku z zawarciem umowy - zgłoszenia: imię, nazwisko, data urodzenia, dane teled adresowe, adresy email, numery telefonów.

6. Informacje o odbiorcach danych osobowych lub o kategoriach odbiorców – dane osobowe mogą być przekazywane następującym grupom podmiotów:

- a) podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie realizacji poszczególnych usług: m.in. hotele, firmy transportowe, ubezpieczyciel;
- b) podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie obsługi teleinformatycznej, technicznej, finansowo-księgowej, świadczące usługi w zakresie doręczania korespondencji, podmioty prowadzące działalność windykacyjną, podmioty świadczące usługi prawne;
- c) instytucje upoważnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie obowiązującego prawa.

7. Okres przetwarzania danych osobowych jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: (1). przepisy prawa, które mogą obligować organizatora do przetwarzania danych przez określony czas (np. ustawa o rachunkowości), (2). okres przez jaki są świadczone usługi, (3). okres, który jest niezbędny do obrony interesów administratora, (4). okres na jaki została udzielona zgoda.

8. Ponadto, informujemy, że podróżni mają prawo do: (1). żądania dostępu do danych osobowych, (2). sprostowania danych, (3). żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia, (4). usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania, (5). wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych, (6). przeniesienia danych osobowych, (7). tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu i wywołuje skutki prawne lub

<sup>1</sup> Składki na Fundusze są odprowadzane zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy oraz 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 i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą

w podobny sposób wywiera istotny wpływ.

9. Podróżny ma prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem.

10. W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania danych osobowych przez organizatora, podróżny ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

11. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonywania rzetelnej obsługi i podpisania umowy - zgłoszenia na realizację usługi, a bez ich podania umowa nie może zostać zawarta.

## **VI. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY**

1. Podróżny może bez zgody organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, 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 podróżny zawiadomi go o tym na 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, 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 podróżnego uczestniczącego w imprezie podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

4. 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.

5. Organizator zastrzega:

- 1) możliwość dokonania jednostronnie przed rozpoczęciem imprezy zmiany warunków umowy; dotyczy to wyłącznie przypadków określonych w art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1 ustawy,
- 2) możliwość podwyższenia ceny po zawarciu umowy, z jednoczesnym prawem podróżnego do obniżki ceny, odpowiadającej obniżeniu kosztów o których mowa w powyższym punkcie, zgodnie z art. 45 i 46 ustawy.

6. Umowa określa, w jaki sposób będą obliczane zmiany cen. Podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:

1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania; 2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach; 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.

7. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

8. Organizator powiadamia podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

9. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. 6, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy.

10. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:

- 1) zmiana jest nieznaczna;
- 2) poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

11. Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy:

- 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 ustawy, lub
- 2) nie może spełnić specjalnych wymagań uzgodnionych przez strony stosowanie do art. 42 ust. 4 pkt 4 ustawy, lub
- 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z art. 45 ust. 2

– niezwłocznie powiadamia o tym podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować podróżnemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

12. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt. 11, organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje podróżnego o:

- 1) zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
- 2) rozsądnym terminie, w którym podróżny poinformuje biuro podróży o swojej decyzji, o której mowa w pkt. 13;
- 3) odstąpieniu od umowy 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 2;
- 4) zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

13. Podróżny w terminie wyznaczonym przez organizatora informuje go, że:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie albo
- 2) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
- 3) odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę.

14. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w pkt. 13, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

15. W przypadku gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt. 13 ppkt. 3 albo pkt. 13 ppkt. 2, organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za

odstąpienie od umowy. Przepisy art. 50 ust. 2–8 ustawy stosuje się odpowiednio.

## 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 rezygnacji z imprezy z winy podróżnego organizator zastrzega sobie prawo potrącenia kosztów organizacji imprezy faktycznie poniesionych przez organizatora, nie więcej jednak niż:

### a) PRZY IMPREZACH TURYSTYCZNYCH REALIZOWANYCH AUTOKAREM W POLSCE:

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| - do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy   | - bez kosztów,             |
| - na 29-8 dni przed rozpoczęciem imprezy | - 30% ceny brutto imprezy, |
| - na 7-1 dni przed rozpoczęciem imprezy  | - 75% ceny brutto imprezy, |
| - w dniu wyjazdu                         | - 95% ceny brutto imprezy. |

### b) PRZY IMPREZACH TURYSTYCZNYCH REALIZOWANYCH AUTOKAREM, SAMOLOTEM REJSOWYM LUB CZARTEROWYM ZA GRANICĄ:

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| - do 61 dni przed rozpoczęciem imprezy       | - 20% ceny brutto imprezy, |
| - na 60-31 dni przed rozpoczęciem imprezy    | - 30% ceny brutto imprezy, |
| - na 30-21 dni przed rozpoczęciem imprezy    | - 40% ceny brutto imprezy, |
| - na 20-14 dni przed rozpoczęciem imprezy    | - 50% ceny brutto imprezy, |
| - na 14-7 dni przed rozpoczęciem imprezy     | - 70% ceny brutto imprezy, |
| - na 7-4 dni przed rozpoczęciem imprezy      | - 85% ceny brutto imprezy, |
| - 3 dni i poniżej przed rozpoczęciem imprezy | - 95% ceny brutto imprezy. |

Wysokość potrąconych kosztów odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Koszty podlegają potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego. Na żądanie podróżnego organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy - zgłoszenie.

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 30 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 20 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa stanowi inaczej), a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później niż na:

- 30 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- 14 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.
- 7 dni 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.

## VIII. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ

1. Organizator zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie usług określonych w umowie.

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

3. 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.

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

5. 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.

6. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach

tranzytowych i w kraju docelowym.

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

8. 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.

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

10. 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.

11. 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.

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

13. 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.

14. 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.

15. 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:

- 1) udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- 2) 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.

## **IX. 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 umową 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 całkowitej ceny imprezy turystycznej względem każdego podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

## X. 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 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 tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopię 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. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróżnemu 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.

3. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań podróżnego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio pkt 1-2.

4. 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 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)

## XI. 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. Wzór zgód i oświadczeń Uczestnika, określony w załączniku nr 1 do OWU, stanowi integralną część umowy uczestnictwa / umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.

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

4. Warunki uczestnictwa w aktualnym brzmieniu **obowiązują od dnia 2.03.2026 r.**

## ZAŁĄCZNIK NR 1 – ZGODY I OŚWIADCZENIA UCZESTNIKA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Niżej podpisany/na oświadczam za siebie i odpowiednio za innych uczestników imprezy wymienionych w Umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej, że przed zawarciem umowy zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej otrzymałem/am Ogólne Warunki Ubezpieczenia wraz z dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym (IPID) oraz wnioskuję o objęcie ochroną ubezpieczeniową na podstawie OWU:

- a) Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, zatwierdzonych uchwałą nr 91/Z/2024 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., z dnia 21.11.2024 r.  ubezpieczenie KL-NNW przy wyjazdach zagranicznych;
- b) Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zatwierdzonych uchwałą nr 67/Z/2024 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., z dnia 07.08.2024 r.  ubezpieczenie NNW przy wyjazdach krajowych;
- c) Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia **Bezpieczne Rezerwacje**, zatwierdzonych uchwałą Nr 60/Z/2023 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A z dnia 29.08.2023 r.  dobrowolne ubezpieczenie KR przy wyjazdach krajowych i zagranicznych

Niżej podpisany/na oświadczam za siebie i odpowiednio za innych uczestników imprezy wymienionych w Umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej, że upoważniam SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. do pozyskania od Narodowego Funduszu Zdrowia danych o nazwach i adresach świadczeniodawców, którzy udzielili mi świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności oraz wysokości odszkodowania lub świadczenia. W przypadku zgłoszenia roszczenia, deklaruje przedłożenie tego upoważnienia również w formie pisemnej.

Niżej podpisany/na oświadczam za siebie i odpowiednio za innych uczestników imprezy wymienionych w Umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej, że upoważniam SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. do pozyskiwania od podmiotów wykonujących działalność leczniczą w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej, które udzielały mi świadczeń zdrowotnych, informacji o swoim stanie zdrowia (z wyłączeniem wyników badań genetycznych), przebiegu swojego leczenia związanych z oceną ryzyka ubezpieczeniowego lub ustaleniem prawa do świadczenia ubezpieczeniowego lub wysokości tego świadczenia, w zakresie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku zgłoszenia roszczenia, deklaruje przedłożenie tego upoważnienia również w formie pisemnej.

Ubezpieczony/a potwierdza, że otrzymał/a informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do Ubezpieczyciela, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Dodatkowo informacje dotyczące przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajdują się na stronie [www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych](http://www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych).