

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

I. Postanowienia Ogólne/Informacje o organizatorze turystyki

1. Organizatorem imprez turystycznych – organizatorem turystyki (w rozumieniu Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361, zwana dalej „Ustawą”) jest SMILE Twoja Szkoła Językowa Karolina Komorowska. z siedzibą w Tczewie, ul. Obr. Tczewa 54, 83-110 Tczew 1, NIP: 5932211318 (zwana dalej „Organizatorem”).
2. Siedziba Organizatora znajduje się przy w Tczewie, ul. Obr. Tczewa 54, kod pocztowy 83-110. Bezpośredni kontakt z Organizatorem jest możliwy pod adresem email: smiletravel.kk@gmail.com
3. Organizator jest wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Pomorskiego pod nr 952.
4. Organizator posiada, zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361, dalej jako: Ustawa), zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z TU Europa S.A
5. Warunki umowy o udział w imprezie turystycznej oraz prawa i obowiązki Podróżnych określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (zwane dalej „OWU”), wydane w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego (zwany dalej „k.c.”) oraz Ustawę z dnia 24 listopada 2017 r o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, a także „Ważne informacje dla turystów” (zwane dalej „WIT”) oraz pozostałe dokumenty wskazane w treści umowy o udział w imprezie turystycznej, w tym w szczególności szczególne warunki ubezpieczenia oraz regulaminy, do których umowa się odwołuje. Wymienione powyżej dokumenty stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora (zwana dalej „Umową” lub „Zgłoszeniem”).
6. Zawierając Umowę Podróżny oświadcza, że zapoznał się w całości z OWU i WIT, ich zapisy są dla niego jasne i zrozumiałe, a także że akceptuje warunki OWU i WIT w całości.
7. Podanie danych osobowych jest niezbędnym warunkiem zawarcia oraz wykonania Umowy.

II. Zawarcie Umowy

1. Stronami Umowy są Organizator i Podróżny. W przypadku zawierania przez Podróżnego Umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w Umowie lub Zgłoszeniu
2. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym a Organizatorem następuje w momencie:
 - a) podpisania Umowy przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Organizatora
 - b) dokonania przez Klienta rezerwacji na stronie internetowej, poprzez whatsapp, email i telefon Organizatora oraz dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (zadatku lub całości).
3. Wraz z dokonaniem rezerwacji lub podpisaniem Umowy Klient zobowiązany jest w ciągu 24 godzin od daty zgłoszenia dokonać pierwszej wpłaty – w wysokości min. 30% ceny imprezy turystycznej (lub kwoty ustalonej przez Organizatora). Pozostałą kwotę stanowiącą ok. 70% ceny imprezy, Klient wpłaca pomiędzy 25 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy.
4. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych powyżej może spowodować anulowanie Umowy.
5. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora oraz pokrycie kosztów zmiany uczestnika.
6. Osoba dokonująca rezerwacji i zakupu Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów paszportowych i wizowych, a podróżując wraz z osobą niepełnoletnią, dodatkowo zobowiązany jest do posiadania wszelkich zgód od rodziców lub opiekunów osoby niepełnoletniej, chyba że jest rodzicem lub opiekunem prawnym.
7. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.
8. Zgłaszający (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w Umowie. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora (bezpośrednio lub poprzez e-mail) informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Organizatorowi

(bezpośrednio lub poprzez e-mail) w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.

9. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu informacji określonych zgodnie z art. 40 ust. 1 oraz ust. 4 Ustawy, w szczególności informacji, o której mowa w art. 40 ust. 1 pkt 3 Ustawy (cena, opłaty i koszty dodatkowe), a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz za pomocą standardowego formularza informacyjnego, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”, a także standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
10. Do momentu zawarcia Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane Podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 Ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.
11. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem email Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI a przed zawarciem Umowy również informacje o Imprezie,
12. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Organizatora. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielenie Podróżnemu przed zawarciem Umowy informacje o Imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, 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 niezmięnionej postaci.
13. Podróżny podpisując Umowę lub akceptując Zgłoszenie zobowiązuje się do zapłaty ceny Imprezy wskazanej na Umowie lub Zgłoszeniu.
14. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Organizatorem, zaś po rozpoczęciu Imprezy - z pilotem.
15. Na wniosek Podróżnego Organizator może rozpatrzyć prośbę o zmianę warunków Umowy lub Zgłoszenia przy całkowitym uzgodnieniu dodatkowych kosztów wynikających z takiej zmiany. Koszty zmiany przy przelotach rejsowych/liniowych (nie czarterowych) obejmują opłatę manipulacyjną przewoźnika lotniczego za dokonanie zmiany, a w niektórych przypadkach konieczność zakupu nowych biletów lotniczych. Dodatkowo koszty zmiany warunków Umowy obejmują w każdym przypadku bezzwrotną opłatę Organizatora w wysokości 100 PLN za każdą zmianę.
16. Zdjęcia prezentowane w ofercie oraz innych materiałach reklamowych są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to w szczególności, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w ofercie. Podróżny może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu.
17. Imprezy Organizatora co do zasady nie są dostępne dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową.
18. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem Umowy Organizator przekazał mu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny oraz czytelny informacje, o których mowa w pkt II ust. 9 a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz odpowiedni standardowy formularz informacyjny.
19. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem Umowy o udział w Imprezie zapoznał się z przekazanymi mu informacjami, o których mowa w pkt II ust. 6 i są one dla niego jasne i zrozumiałe.
20. Podróżny oświadcza, że dane osobowe podane przy zawarciu Umowy lub Zgłoszenia są zgodne z ważnymi dokumentami podróży (paszport, dowód osobisty, wiza). W przypadku zmiany danych, o których mowa Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Organizatora i poniesienia ewentualnej opłaty dodatkowej związanej ze zmianą danych osobowych.

21. Organizator ustala jedną cenę imprezy turystycznej dla każdego uczestnika, bez względu na wiek Podróżnego. Organizator nie przewiduje zniżek dla dzieci i młodzieży.

III. Rozwiązanie oraz odstąpienie od Umowy

1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy - w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) wysokość opłaty wyliczana jest indywidualnie w oparciu o cenę imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) Organizator może przystąpić najwcześniej po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Kalkulacja ostatecznej opłaty w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) następuje na wniosek Klienta. Niedopełnienie przez Podróżnego obowiązku anulowania Imprezy przed datą jej rozpoczęcia może oznaczać brak alternatywnego wykorzystania usług.

2. Organizator po rozwiązaniu Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy oraz o koszty poniesione przez Organizatora. Zwrotu nie podlega zatek, który przeznaczony jest na zakup biletu lotniczego, który nie podlega zwrotowi. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrotu Podróżnemu części opłaty – Organizator zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty. Wskazana w III.1 powyżej opłata za odstąpienie uwzględnia wynagrodzenie Organizatora odpowiadające dotychczas wykonanym czynnościom oraz zwrot rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z przygotowaniem do wykonania Umowy.

3. Podróżny 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. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy.

4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być złożone przez Podróżnego z zachowaniem formy pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora. Oświadczenie może zostać przesłane Organizatorowi także w wiadomości e-mail odpowiednio na adres e-mail wskazany w Umowie lub Zgłoszeniu.

5. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez obowiązku zapłaty dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie, jest mniejsza niż minimalna liczba osób (przykładowo przy Imprezach obejmujących lot samolotem - nie czarterowy - minimalna liczba uczestników wynosi 10, w przypadku imprez autokarowych minimalna liczba osób to 30) i Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa jednak nie później niż na:

a. 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni,

b. 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2-6 dni,

c. 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni

6. Organizator może rozwiązać umowę o udział w Imprezie i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez

obowiązku zapłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować Umowy o udział w Imprezie z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy. Obowiązek zwrotu nie dotyczy wpłat na rzecz ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczeń dodatkowych (jak ubezpieczenie od kosztów rezygnacji), które regulowane są odrębną umową pomiędzy Podróżnym a ubezpieczycielem.

7. W wypadku rozwiązania Umowy z przyczyn wymienionych w pkt. III ust.5. i III ust. 6 Organizator zwraca Podróżnemu całość wpłaconej kwoty w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

IV. Cena imprezy, warunki zapłaty

1. Wszystkie ceny Imprez są podane w PLN i są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących tariff, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje w szczególności kosztów uzyskania paszportu, wize, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, dojazdu do lotniska, kosztów połączeń telefonicznych, a odpowiedzialność za ich uzyskanie i poniesienie spoczywa na Podróżnym.

2. Wysokość zadatku jest zawsze ustalana indywidualnie dla każdej imprezy. Zatek winien wpłynąć do Organizatora na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy, w ciągu 24 godzin od momentu potwierdzenia rezerwacji. Pozostała należność za Imprezę, z potrąceniem zadatku, winna wpłynąć do Organizatora na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy na 21 dni przed datą wyjazdu/wylotu (chyba, że Organizator w umowie zapisał inaczej), nie wcześniej jednak niż 30 dni przed datą wylotu. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania harmonogramu płatności podanego na Umowie, a w szczególności zapłaty dokładnie takich kwot jakie są w nim wskazanych.

3. Przy rezerwacji na mniej niż 21 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu potwierdzenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak pkt IV ust. 2 powyżej. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z zadatkiem lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy. Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty, w sposób określony w Umowie, w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać na adres smiletravel.kk@gmail.com. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji.

4. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy lub w przypadku jego braku na rachunek bankowy Zgłaszającego, który dokonał opłaty.

5. W wypadku niedokonania przez Podróżnego wpłaty na rzecz Organizatora pozostałej części ceny Imprezy w terminie, o którym mowa w pkt IV ust. 2 lub w Umowie (Zgłoszeniu), Organizator wezwie Podróżnego, do dokonania zapłaty w dodatkowym trydziennym terminie, liczącym od dnia doręczenia wezwania, informując, że brak zapłaty w tym terminie uprawnia Organizatora do odstąpienia od Umowy na podstawie art. 491 § 1 k.c. W przypadku wykonania przez Organizatora prawa odstąpienia od Umowy, Organizator może domagać się od Podróżnego na podstawie art. 395 § 2 k.c. wynagrodzenia odpowiadającego dotychczas wykonanym czynnościom oraz zwrotu rzeczywiście poniesionych, udokumentowanych kosztów w związku z przygotowaniem do wykonania Umowy.

6. Organizator, w uzasadnionych przypadkach, może wyrazić zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.

7. Zapłata ceny za Imprezę należy dokonać poprzez przelew na rachunek bankowy Organizatora. Za termin zapłaty uważa się datę zaksięgowania środków na rachunku Organizatora. Ewentualne koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.

8. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyższeniu, jeżeli doszło do wzrostu kosztów transportu wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat od usług turystycznych, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych, portowych, handlingowych, wzrostu kursów walut. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy cena nie może być podwyższona. Organizator jest każdorazowo zobowiązany do udokumentowania wpływu powyższej okoliczności na podwyższenie ceny Imprezy. Analogicznie obniżenie ww. kosztów odpowiada obniżeniu ceny.

9. Dokumenty podróży będą przekazane w dniu rozpoczęcia imprezy przez pilota lub Organizatora. Na Podróżnym spoczywa odpowiedzialność za prawidłowo przekazane/wpisane wszelkie dane osobowe, w tym dane kontaktowe.

V. Odpowiedzialność za wykonanie Umowy

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Organizator może przed rozpoczęciem imprezy dokonać jednostronnie nieznacznych zmian w umowie. Organizator poinformuje Podróżnego o nieznacznych zmianach w sposób jasny i zrozumiały.

2. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do wysokości kwoty odpowiadającej jednokrotnej całkowitej ceny Imprezy. Ograniczenie nie dotyczy szkody na osobie oraz szkody spowodowanej przez Organizatora umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy nie powierzone Organizatorowi, pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek. Organizator nie gwarantuje przewozu bagażu specjalnego (sprzęt sportowy, wózki inwalidzkie itp.). Transport bagażu o charakterze specjalnym dozwolony jest, po uprzednim potwierdzeniu u Organizatora, najczęściej za dodatkową opłatą. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu bagażu specjalnego, jak też za pobieranie dodatkowych opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z Umową udaje się Podróżny, odbywa się na koszt i ryzyko Podróżnego.

4. Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wynikłe z powodu nieprzestrzegania przepisów, instrukcji lub poleceń, a także szczególnych warunków ubezpieczenia o których mowa w OWU i WIT.

5. Podróżny jest zobowiązany do przestrzegania przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wjeżdża, w tym krajów tranzytowych, w tym w szczególności przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych, sanitarnych, przewozowych, przepisów związanych z bezpieczeństwem i innych.

6. Podróżni, którzy posiadają obywatelstwo inne niż polskie zobowiązani są do zaciągnięcia informacji o przepisach wizowych w placówkach dyplomatycznych właściwych dla obywatelstwa Podróżnego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Przy podróżach do krajów spoza Strefy Schengen, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, winna posiadać ważny paszport.

7. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym podróżnym, hotelom, liniom lotniczym oraz innym tego rodzaju podmiotom.

8. Podróżny ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy w nadzorze nad osobami, za które odpowiada, na zasadach określonych w przepisach k.c.

9. Organizator zobowiązuje się do udzielenia odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, gdy nie jest możliwe zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

10. Pomoc, o której mowa w pkt V ust. 9, 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 środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.

11. Organizator może żądać od Podróżnego opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt V ust. 10, jeżeli trudna sytuacja powstała z winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość naliczanej opłaty odpowiada rzeczywistym kosztom udzielenia pomocy poniesionym przez Organizatora.

VI. Procedura rozpatrywania skarg i żądań

1. Jeżeli w trakcie Imprezy Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego przedstawiciela (pilota) w miejscu 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.

2. Organizator oraz pilot mają obowiązek potwierdzić Podróżnemu przyjęcie skargi, a w wypadku jej niezrealizowania, Podróżny ma obowiązek zgłoszenia jej ponownie Organizatorowi, który powinien w ciągu 30 dni od zakończenia Imprezy ustosunkować się do przedstawionych uchybień i przedstawić działania podjęte w celu ich usunięcia. Odpowiedź Organizatora może zostać udzielona w formie pisemnej, a także na innym trwałym nośniku informacji.

3. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej Imprezy, w której uczestniczył, 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.

W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator może uznać ją za bezskuteczną.

4. Przedstawiciel Organizatora (pilot) nie jest uprawniony do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.

5. Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej wykonania świadczeń z Umowy, reklamację należy zgłaszać w 30 dniowym terminie od zakończenia Imprezy do Organizatora (na adres: SMILE Twoja Szkoła Językowa Karolina Komorowska, ul. Obr. Tczewa 54, 83-110 Tczew, e-mail: smiletravel.kk@gmail.com). Organizator powinien w ciągu 30 dni od doręczenia reklamacji ustosunkować się do przedstawionych uchybień i przedstawić działania podjęte w celu ich usunięcia. Odpowiedź Organizatora może zostać udzielona w formie pisemnej, a także na innym trwałym nośniku informacji.

6. 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 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku z siedzibą Marii Konopnickiej 4, 80-240 Gdańsk. 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

strony 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), lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta.

7. Wszelkie roszczenia odszkodowawcze Podróżnego, aby mogły być uwzględnione przez Organizatora, muszą być odpowiednio udokumentowane, a w szczególności muszą być uzasadnione.

VII. Przeniesienie uprawnień z Umowy na inną osobę

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 Umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków wskazane w ust. 1 powyżej, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o przeniesieniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

3. Organizator może żądać od Podróżnego zapłaty dodatkowych kosztów w związku z przeniesieniem uprawnień i przejęciem obowiązków, o których mowa w pkt VII ust. 1 i 2. Zestawienie kosztów i podstawa ich naliczenia są przekazywane wraz z wezwaniem do ich zapłaty. Niemniej zawsze Podróżny ponosi stałą opłatę związaną z kosztami operacyjnymi Organizatora za zmianę danych osób podróżujących.

4. 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.

VIII. Odpowiedzialność linii lotniczych

Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub zagubienia bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (zwanego dalej „PIR”) na lotnisku lub na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych od 7 do 21 dni (w zależności od rodzaju linii lotniczych) od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”. Podstawę powyższych przepisów stanowi Konwencja Montrealska z 28 maja 1999 r., której treść jest zatwierdzona do stosowania we Wspólnocie Europejskiej Rozporządzeniem Rady Europy (EC) nr 2027/97 i uzupełniona Rozporządzeniem (EC) nr 889/2002 oraz prawodawstwem krajów członkowskich UE.

IX. Ubezpieczenia oraz gwarancja ubezpieczeniowa

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia imprez zagranicznych w zakresie KL (kosztów leczenia)/NNW (następstw nieszczęśliwych wypadków) oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia Podróży TU Europa S.A. dla Klientów SMILE Twoja Szkoła Językowa Karolina Komorowska.

Organizator oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe Europa S.A. z siedzibą przy ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, 53-659 Wrocław oraz, że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz

Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy. Gwarancja ubezpieczeniowa, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Pomorskiego, w wypadku niewypłacalności Organizatora ma zapewnić pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także, w uzasadnionej wysokości, koszty poniesione przez podróżnych w wypadku gdy Organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana.

W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Pomorskiego, Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego w Gdańsku, ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel. Kontaktowy: +48 58 326 85 55, adres e-mail: info@pomorskie.eu.

Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacalności Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego (<https://www.bip.pomorskie.eu>) ukazują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów. Koszty powrotu Klientów do kraju pokrywane są w pierwszej kolejności. Górną granicą odpowiedzialności ubezpieczyciela/gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest aktualna kwota Gwarancji Ubezpieczeniowej.

X. Ochrona danych osobowych

1. Zgodnie z rozporządzeniem 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 (zwane dalej „RODO”), Administratorem danych osobowych Podróżnego gromadzonych w celu zawarcia i realizacji Umowy jest Organizator – SMILE Twoja Szkoła Językowa Karolina Komorowska z siedzibą w Tczewie, ul. Obr. Tczewa 54, 83-110 Tczew.

2. W przypadkach określonych w RODO, Podróżny ma prawo dostępu do danych osobowych, sprostowania danych, przeniesienia danych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych. Niezależnie od praw wymienionych wyżej Podróżny może w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jego danych, jeśli podstawą prawną wykorzystywania danych jest prawnie uzasadniony interes. Podróżny może także w dowolnym czasie wycofać zgodę w przypadku, gdy jego dane będą przetwarzane w oparciu o zgodę. Podróżny ma także prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa.

3. Podróżny zawierający Umowę na rzecz osoby trzeciej przejmuje odpowiedzialność za poinformowanie jej o zasadach przetwarzania danych przez Organizatora.

XI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OWU odpowiednie zastosowanie mają przepisy Ustawy; art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

2. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy pod adresem: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU2017000236>

1. OWU i WIT obowiązują od dnia 01 sierpnia 2022 r. i nie mają zastosowania do umów o udział w imprezie turystycznej zawartych przed Organizatorem przed tą datą.