

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

Aktualizacja 01.08.2026 r.

Grupa TSO Sp. z o.o. zwana dalej „biurem podróży” z siedzibą w Poznaniu, ul. Piątkowska 112a 60-649 Poznań wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod numerem 0408, jest Organizatorem turystyki w rozumieniu art. 4 pkt 7 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa” zwane są dalej „Warunkami Uczestnictwa”. Pojęcia: „impreza turystyczna”, zwana dalej „Imprezą”; „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej „Umową”, „Podróżny” (zwany również Klientem) oraz „trwały nośnik”; są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio: art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 i pkt 10 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą”. Ilekroć w Warunkach Uczestnictwa jest mowa o „Biurze Sprzedaży” lub „Biurze” bez bliższego określenia – należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie „punkt sprzedaży”, w którym została założona rezerwacja Imprezy lub Wyjazdu przez danego Podróżnego.

Biuro Podróży, poza organizowaniem imprez turystycznych, oferuje również świadczenie pojedynczych usług turystycznych, szkoleń, konferencji, wyjazdów i wydarzeń (zwanymi dalej „Wydarzeniami”), które nie stanowią imprez turystycznych i wobec których nie stosuje się przepisów Ustawy. Przedmiotem Wydarzeń są takie usługi turystyczne, które stanowią odrębną całość i nie zostały połączone przez Biuro Podróży z innymi usługami turystycznymi. Wydarzeniami są w szczególności umowy o pobyt w hotelu z dojazdem we własnym zakresie czy o przewóz lotniczy (w jedną lub w dwie strony), organizacja szkolenia, konferencji czy też innego rodzaju eventu. Z treści Umów zawieranych z Klientami wynika wprost, czy dotyczą one organizacji Imprezy, czy Wydarzenia. Grupa TSO Sp. z o.o. w przypadku Wydarzeń pełni rolę przedsiębiorcy turystycznego, a właściciel Hotelu lub Przewoźnik Lotniczy są odrębnymi przedsiębiorcami i zarazem rzeczywistym wykonawcą danej umowy. Ich dane znajdują się w dolnej części umowy oraz na ich stronie internetowej podanej w pozycji „kontakt” w ofercie Biura Podróży, a w przypadku pobytu w Hotelu lub przewozu lotniczego także na stronie www.tsoworld.pl w informacjach dotyczących rezerwacji na wyjazd. Do umów obejmujących Wydarzenia, postanowienia niniejszych Warunków Uczestnictwa dotyczących Imprez stosuje się odpowiednio, z wyjątkiem rozdziału XIII, postanowień dotyczących ubezpieczeń oraz wszelkich innych zapisów odnoszących się wprost do przepisów Ustawy – których to postanowień nie stosuje się. Ponadto Biuro Podróży oferuje pojedyncze usługi turystyczne oraz imprezy turystyczne utworzone na zasadach tzw. dynamicznego pakietowania.

I. ZAKRES STOSOWANIA I DOKUMENTY INTEGRALNE

Warunki Uczestnictwa stanowiące wzorzec Umowy, wydane na podstawie art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawy, w zakresie w nich uregulowanym określają związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez Biura Podróży prawa i obowiązki Podróżnych, Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży działającego w imieniu i na rachunek Biura Podróży. Organizatorem Imprez, o których mowa w Warunkach



Uczestnictwa, jest Biuro Podróży. Integralną część Umowy stanowi treść następujących materiałów i dokumentów:

- a) „Ogólne Warunki Uczestnictwa”,
- b) „Oferta” zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług, które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej oraz wycieczek lokalnych,
- c) „Dokumenty podróży”,
- d) „Warunki Ubezpieczenia Podróży Towarzystwa Ubezpieczeniowego Signal Iduna Polska dla Klientów Biura Podróży Grupa TSO Sp. z o.o.”,
- e) „Dane osobowe”,
- f) „Informacje Praktyczne”.
- g) Standardowy Formularz Informacyjny (SFI)
- h) Regulamin Voucherów – jeśli płatność częściowa lub całości następowała za pomocą Vouchera

Materiały, o których mowa wyżej wydawane są podczas zawierania Umowy w Biurze Sprzedaży, a także przekazywane są przed zawarciem Umowy w formie elektronicznej na adres e-mail w niej podany oraz w formie papierowej w Biurze Sprzedaży jeśli przy okazji zawarcia umowy nie następuje kontakt elektroniczny.

Aktualne opisy Imprez zawarte są w Ofercie Biura Podróży zamieszczonej na stronie www.tsoworld.pl oraz w katalogach i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c. lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie. Biuro Podróży i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika, z zastrzeżeniem postanowień rozdziału XIV.

Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie. Biuro Podróży nie stosuje określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e) Ustawy, procedury tworzenia imprezy turystycznej za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online.

II. ZAWARCIE UMOWY I WARUNKI REZERWACJI

Umowa może być zawarta:

- a) za pośrednictwem strony www.tsoworld.pl



b) za pośrednictwem Biura Sprzedaży w fizycznej obecności obu stron,

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy lub Wydarzenia musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy bądź umowy na Wydarzenie na rzecz osoby małoletniej lub nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych, która podróżować ma bez opiekunów prawnych – wymaga ich uprzedniej, pisemnej zgody, z podpisami poświadczonymi notarialnie. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy lub w trakcie Wydarzenia przez osoby małoletnie lub nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych odpowiadają opiekunowie prawni, niezależnie od tego, czy podróżują wraz z nimi.

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym Podróżnym otrzymanych od Biura Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą. Zaleca się, aby Podróżny rezerwujący Imprezę skontaktował się z Biurem Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) na 24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy/lotu.

Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu: a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik do Ustawy, b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”. Przed zawarciem umowy Biuro Podróży może zmienić przekazane Podróżnemu Informacje o Imprezie informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony www.tsoworld.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza (SFI) standardowego formularza informacji, a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży, udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz Informacji o Imprezie, a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku.

Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone 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. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

Do zawarcia Umowy dochodzi po uprzednim doręczeniu Podróżnemu dokumentów, o których mowa w Rozdziale I niniejszych Warunków (w tym Formularza SFI oraz Informacji o Imprezie), oraz po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia o akceptacji Warunków Uczestnictwa i treści Umowy: a) w przypadku rezerwacji online (za pośrednictwem strony [www](http://www.tsoworld.pl)) – poprzez zatwierdzenie formularza rezerwacyjnego i akceptację Warunków Uczestnictwa (wyraźne oświadczenie woli / checkbox) przed przejściem do płatności, b) w przypadku rezerwacji w Biurze Sprzedaży – poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na

Umowie lub jej potwierdzeniu. Wpłata zaliczki lub pełnej ceny Imprezy stanowi wykonanie zobowiązania płatniczego wynikającego z zawartej Umowy.

Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. W sprawach związanych z Imprezą, Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Biurem Podróży, a w przypadku zawarcia Umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży – z tym Biurem, zaś po rozpoczęciu Imprezy – z pilotem lub rezydentem, którzy przekazują numer telefonu i adres poczty elektronicznej w momencie przylotu lub rozpoczęcia transferu, bądź w momencie zakwaterowania w hotelu.

III. CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY

Wszystkie ceny Imprez lub Wydarzeń są cenami umownymi. Cena Imprezy lub Wydarzenia jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń i innych świadczeń niewchodzących w skład Umowy, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 30% ceny Imprezy. Przedpłaty należy dokonać do Biura Podróży lub Biura Sprzedaży, bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji. Pełną należność za Imprezę, obniżoną o dokonaną przedpłatę, należy wpłacić do Biura Podróży lub do Biura Sprzedaży, bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy z datą oznaczoną na Umowie sprzedaży – nie później jednak niż na 30 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy.

Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny, zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do Biura Sprzedaży lub na adres biuro@tso.pl jeśli rezerwacja została założona przez stronę www.tso.world.pl. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, płatność musi nastąpić w dniu dokonania rezerwacji. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży lub płatnika).

Biuro Podróży zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) ceny Imprezy przed jej rozpoczęciem będącej bezpośrednim skutkiem zmiany cen przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla Imprezy. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Biuro Podróży każdorazowo powiadomi Podróżnego (płatnika rezerwacji lub pierwszą osobę wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży) pisemnie lub na innym trwałym nośniku o zmianie ceny wraz z uzasadnieniem podwyżki, wskazując sposób jej wyliczenia. Sposób obliczenia zmiany cen będzie odwzorowaniem zmiany kosztów. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed rozpoczęciem Imprezy, cena ustalona w Umowie z Podróżnym nie może być podwyższona. Jeżeli proponowana podwyżka ceny przekracza 8% całkowitej ceny Imprezy, Podróżny ma prawo przyjąć proponowaną

zmianę ceny albo odstąpić od Umowy bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, ze zwrotem wszystkich wniesionych wpłat w terminie 14 dni. Podróżnemu przysługuje prawo do obniżenia ceny Imprezy odpowiadającego obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej w zdaniu dotyczącym podwyższenia ceny, które to obniżenie kosztów nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy. W takim przypadku Biuro Podróży może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego, Biuro Podróży przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi. Ilekroć w niniejszych Warunkach Uczestnictwa jest mowa o tzw. ofercie bezzwrotnej, należy przez to rozumieć ofertę, która obejmuje Imprezy, których główne elementy, takie jak usługi transportu i zakwaterowania podlegają rygorystycznym zasadom rozliczeń Biura z dostawcami miejsc w przypadku zgłoszenia rezygnacji z uczestnictwa w takiej Imprezie.

IV. DOKUMENTY I WYMOGI ZDROWOTNE

Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg posiadania paszportu dotyczy także dzieci do 2 lat. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro Podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego, z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Informacje o wymaganiach wizowych podane w opisach poszczególnych Imprez, odnoszą się tylko do obywateli Polski. Obywatelom innych państw zaleca się przed zakupem Imprezy kontakt z właściwym konsulem w celu sprawdzenia obowiązujących ich przepisów wizowych. Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarnohigienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wysp Karaibskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC), a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego (www.gis.gov.pl). Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie, Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi, informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy.

V. ROZPOCZĘCIE IMPREZY, PRZELOT I DOBA HOTELOWA

Biuro Podróży informuje Podróżnego, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach, kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-15.00. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”, Podróżni kwaterowani są po przybyciu do hotelu - co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”. Rozpoczęcie świadczeń all inclusive następuje po zameldowaniu w obiekcie, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż z końcem ostatniej doby hotelowej. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić

pokoje do godz. 10.00 w dniu wykwaterowania. W przypadku rejsów statkiem, zaokrętowanie na statku rozpoczyna się od godz. 13.00 w dniu rozpoczęcia rejsu. Kabiny należy opuścić do godz. 9.00 w dniu zakończenia rejsu.

VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z PRZYCZYN BIURA PODRÓŻY

Z zastrzeżeniem art. 45 oraz art. 48 ust. 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków Umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 Ustawy oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku, niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od Umowy. Nieznaczące zmiany Warunków Umowy nie podlegają akceptacji przez Podróżnych i nie uprawniają ich do odstąpienia od Umowy z pominięciem zasad opisanych w rozdziale X Warunków Uczestnictwa. W przypadku gdy zmiana Warunków Umowy lub przyjęta impreza zastępcza prowadzi do obniżenia jakości Imprezy lub jej kosztów, Podróżnemu przysługuje prawo do odpowiedniego obniżenia ceny.

VII. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z PRZYCZYNY PODRÓŻNEGO; ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO

Zmiana Warunków Umowy z inicjatywy Podróżnego może nastąpić po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia na trwałym nośniku w Biurze Podróży lub w Biurze Sprzedaży. Podróżny, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad: (a) doręczenie przez Podróżnego Biuru Podróży lub Biuru Sprzedaży dyspozycji zmiany Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, hotelu, terminu lub okresu trwania Imprezy jest równoznaczne z odstąpieniem przez Podróżnego od Umowy ze skutkiem określonym w rozdziale X Warunków Uczestnictwa, chyba że strony postanowią inaczej. (b) w przypadku Imprez realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym), a także w przypadku Imprez polegających na rejsie statkiem wycieczkowym powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy skontaktować się z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. Jednocześnie Biuro Podróży uprzedza, że ww. koszty mogą ulec zmianie (o czym Biuro Podróży poinformuje Klienta) z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, w czasie między podaniem ich przez Biuro Podróży Klientowi, a otrzymaniem przez Biuro Podróży od Klienta zwrotnej informacji czy akceptuje koszty i decyduje się na zmianę. Ponadto miejsca, o które pyta Klient jako alternatywę dla pierwotnej rezerwacji, mogą w tym czasie zostać wyprzedane przez przewoźnika; w takiej sytuacji Biuro Podróży przedstawi Klientowi alternatywną ofertę.

VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ BIURO PODRÓŻY Z POWODU NIEWYSTARCZAJĄCEJ FREKWENCJI NA IMPREZIE

Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 20 osób dla Imprez autokarowych oraz mniejsza niż 10 osób dla Imprez samolotowych, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni, bądź krócej niż 2 dni.

IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

Podróżny może bez zgody Biura Podróży 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. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie uważa się za złożone w rozsądnym terminie, jeżeli zostało dokonane przez Podróżnego: (a) w przypadku Imprez samolotowych (przelotów liniowych) - najpóźniej 14 dni przed datą wylotu lub (b) w przypadku imprez autokarowych najpóźniej 72 godz. przed wyjazdem. W przypadku przepisania Imprezy zgłoszonego na 21 dni i mniej do daty wyjazdu, Biuro może pobrać opłatę w wysokości 550 PLN za osobę w związku z kosztami jakie Biuro może ponieść z tytułu tej zmiany. Opłatę za przepisanie Imprezy należy uiścić w momencie zgłaszania tego przepisania. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

X. ODSZTĄPIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO OD UMOWY; OPŁATA ZA ODSZTĄPIENIE OD UMOWY

Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny może być zobowiązany do zapłaty na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od Umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. Biuro Podróży zastrzega, że wynikające z dotychczasowej praktyki różnice pomiędzy ceną imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania usług turystycznych w przypadku odstąpienia od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy kształtują się następująco: do 60 dni przed datą wyjazdu 50% ceny Imprezy od 59 do 41 dni przed datą wyjazdu 60% ceny Imprezy, od 40 do 15 dni przed datą wyjazdu 90% ceny Imprezy, od 14 dni i mniej przed datą wyjazdu 99% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Biuro Podróży dokona zwrotu wpłat poniesionych z tytułu Umowy pomniejszonych o opłatę za odstąpienie niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, zgodnie z art. 47 ust. 6 Ustawy. Na żądanie Podróżnego Biuro Podróży przedstawia uzasadnienie wysokości opłaty za odstąpienie od Umowy.

W przypadku gdy rezygnacja jednego lub więcej Podróżnych z Imprezy powoduje zmianę rodzaju pokoju w rezerwacji (np. z pokoju 2-osobowego na pokój 1-osobowy) Biuro Podróży zastrzega możliwość dokonania rekalkulacji ceny Imprezy i ewentualną konieczność uiszczenia różnicy w cenie przed rozpoczęciem Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku zmiany rodzaju pokoju wskutek rezygnacji jednego lub więcej uczestników Imprezy, Podróżny i osoba, która zrezygnowała z danej rezerwacji, odpowiadają solidarnie.

W przypadku Imprez realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym), a także w przypadku Imprez polegających na rejsie statkiem wycieczkowym powyższe warunki rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty rezygnacji w tym również od poszczególnych usług wchodzących w skład Umowy naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem rezygnacji należy skontaktować się z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy o tzw. Wyjazd, kwoty wskazane w rozdziale X Warunków Uczestnictwa, stanowią bezzwrotne odstępnę określone w art. 396 k.c.

Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę, pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od. Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów znajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty Biuro Podróży niezwłocznie 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.

XI. UBEZPIECZENIE KL/NNW, UBEZPIECZENIA DODATKOWE ORAZ GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego, a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia Podróży dostępnych na stronie www.tsoworld.pl lub w Biurze Sprzedaży. Biuro Podróży oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez SIGNAL IDUNA POLSKA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. z siedzibą w Warszawie oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy. Wypłata środków z gwarancji następuje:

1. w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Marszałka Województwa Wielkopolskiego (Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu, al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, tel. +48 61 626 66 66).
2. w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel wymieniony w zdaniu poprzedzającym, tel. +48 22 50 56 506 lub mailowo: infolinia@signal-iduna.pl.

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY

Biuro Podróży jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy. Odpowiedzialność Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług

turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy. Odpowiedzialność Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro Podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

XIII. OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY

W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Ograniczenie czasu przewidziane zdaniem poprzedzającym nie znajduje zastosowania wobec osób, o których mowa w art. 49 Ustawy. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Biuro Podróży nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

XIV. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

W przypadku Imprez samolotowych Podróżny jest odpowiedzialny za zasięgnięcie informacji u rezydenta lub z tablic ogłoszeń w hotelu, dotyczących Imprezy oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego. Należy potwierdzić rozkład powrotny na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu do kraju u lokalnego przedstawiciela Biura Podróży, korzystając z tablicy informacyjnej w hotelu. W przypadku Imprez realizowanych samolotem liniowym/ rejsowym, Podróżny jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomi go Biuro Podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdysonować zarezerwowane miejsca. Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu. Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu samolotem znajdują się każdorazowo w ofercie Imprezy na podlinkowanej stronie www danego przewoźnika. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu. W przypadku rejsów statkiem, kobiety które są w ciąży trwającej ponad 24 tygodni, zobowiązane są przed wejściem na pokład statku zaświadczenie lekarskie o możliwości odbycia podróży. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zażądania zaświadczenia lekarskiego na każdym etapie ciąży i odmowy wejścia, jeżeli Przewoźnik i/lub Kapitan statku nie są pewni, że Pasażer będzie bezpieczny podczas przewozu.

XV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZEJ

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (dalej PIR) 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 do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.

XVI. TRANSFER DO I Z HOTELU

Realizowany jest przez lokalną firmę transportową i może odbywać się z udziałem turystów przylatujących do destynacji różnymi samolotami i w różnych godzinach. Co za tym idzie, wyjazd z lotniska do hotelu uzależniony jest od przylotu wszystkich osób objętych danym transferem i czas oczekiwania na realizację transferu może potrwać do 2,5h od czasu wejścia do hali przylotów. Przedstawiciel Biura, odpowiedzialny za transfer, będzie czekał na turystów w hali przylotów, przed nią lub na parkingu lotniskowym w okolicy hali przylotów. Szczegółowe informacje dotyczące transferów podawane są najczęściej w tzw. liście powitalnym wysyłanym przez Biuro przed wylotem na adres e-mail podany w rezerwacji. Biuro Podróży zaleca by Podróżny zapoznał się z informacjami zawartymi w liście powitalnym zanim wyruszy w podróż. Opieka rezydenta Klient jest objęty opieką rezydenta, która może być realizowana osobiście lub zdalnie. Opieka zdalna może być realizowana telefonicznie, za pośrednictwem tzw. czata z poziomu aplikacji mobilnej TSO APP na urządzenia mobilne (popularne komunikatory np. Messenger, WhatsApp) lub poprzez pocztę elektroniczną. Dane kontaktowe do rezydenta Klient otrzymuje w czasie między 48 godzin a 8 godzin przed planowaną godziną wylotu z kraju w tzw. liście powitalnym wysłanym przez Biuro Podróży na adres poczty elektronicznej podanej na rezerwacji.

XVII. PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻĄDAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY LUB WYDARZENIA

1. Jeżeli w trakcie Imprezy lub Wydarzenia Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji Imprezy (Wydarzenia). W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę.
2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej Imprezy, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. Zaleca się, aby skarga została złożona w terminie do 30 dni od dnia zakończenia Imprezy, co przyspieszy jej rozpatrzenie. Uchybienie temu terminowi nie pozbawia jednak Podróżnego prawa do złożenia skargi ani dochodzenia roszczeń na drodze sądowej w ustawowym okresie przedawnienia określonym w Kodeksie Cywilnym. Skarga związana z realizacją Imprezy może być kierowana bezpośrednio do Biura Podróży na adres Grupa TSO sp. z o.o., ul. Piątkowska 112A, 60-649 Poznań lub w drodze wiadomości elektronicznej na adres biuro@tso.pl lub do Biura Sprzedaży,

za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia Imprezy, a w przypadku zgłoszenia skargi po zakończeniu Imprezy, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma do Biura Podróży). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niesatysfakcjonującego w ocenie Podróżnego, sposobu rozpatrzenia skargi, Podróżny ma prawo do kontynuacji korespondencji w tej sprawie i złożenia tzw. odwołania. W takim przypadku, Podróżnego nie obowiązuje 30-dniowy termin na przedstawienie swojego stanowiska, jednak Biuro Podróży zaleca by termin złożenia odwołania nie przekroczył 90 dni od daty otrzymania odpowiedzi od Biura.
4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro Podróży 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, Biuro Podróży informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro Podróży jest Inspekcja Handlowa – Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu. 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 Biura Podróży (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży 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.

XVIII. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych Podróżnych gromadzonych w celu zawarcia i realizacji Umowy jest Biuro Podróży. Kontakt tel. 61 656 99 99, email: biuro@tso.pl. Administrator danych jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo przekazanych danych osobowych oraz przetwarzanie ich zgodnie z przepisami prawa. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych Podróżnych dostępne są na stronie www.tsoworld.pl oraz w Biurach Sprzedaży. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy ma obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie dane osobowe związane z rezerwacją

Imprezy oraz zawartą Umowę. Udostępniając ww. dane (w tym zwłaszcza numer rezerwacji) osobom trzecim, w tym osobom wymienionym w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumencie podróży, wyraża zgodę na udostępnienie tym osobom danych z potwierdzenia rezerwacji/dokumentu podróży przez Biuro Podróży za pośrednictwem Strefy Klienta. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy przyjmuje ponadto do wiadomości, że przypadkowe przekazanie lub utrata ww. danych (w tym zwłaszcza numeru rezerwacji) może doprowadzić do uzyskania przez osoby nieupoważnione dostępu do danych z potwierdzenia rezerwacji/dokumentu podróży, przy czym Biuro Podróży zapewnia właściwe środki bezpieczeństwa technicznego i organizacyjnego zgodnie z RODO. Osoba dokonująca rezerwacji zawierając Umowę również w imieniu i na rzecz osób wymienionych w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumencie podróży, przejmuje obowiązek poinformowania tych osób o zasadach przetwarzania ich danych przez administratora danych, w związku z zawieraną Umową lub dokonywaną rezerwacją Imprezy. W przypadku gdy osoba dokonująca rezerwacji zawiera Umowę w imieniu osoby wymienionej w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumencie podróży, musi posiadać zgodę (pełnomocnictwo lub upoważnienie) ww. osoby na działanie w jej imieniu. Osoba dokonująca rezerwacji ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez ww. umocowania (nie dotyczy osób, które nie dysponują pełną zdolnością do czynności prawnych). Osoba dokonująca rezerwacji jest zobowiązana przedstawić ww. zgodę na każde wezwanie Administratora danych osobowych.

XIX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wiadomości, żądania i skargi Podróżnego rozpatrywane są w ramach „Procedury rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją Imprezy lub Wydarzenia”. Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa, a informacje dotyczące tego postępowania udostępnione są na stronie internetowej <http://www.poznan.wiih.gov.pl/>. W sprawach nieuregulowanych powyższymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych 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 z późn. zm.).