

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach turystycznych organizowanych przez
WARSAW TRAVEL Piotr Mergo, ul. Litewska 10, 00-581 Warszawa, tel. +48 22 622 55 55,
NIP : 8231090734, Regon: 015681385**

e-mail: biuro@centrumpodrozy.com, www.centrumpodrozy.com

I. DEFINICJE UŻYTE W WARUNKACH UCZESTNICTWA ORAZ ZASADY OGÓLNE

Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, zwane dalej „Warunkami”, określają prawa i obowiązki stron umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez WARSAW TRAVEL Piotr Mergo, zwanego dalej „Organizatorem”.

Pojęcia używane w niniejszych Warunkach mają następujące znaczenie:

Warunki Uczestnictwa – niniejszy dokument regulujący zasady uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora.

Impreza turystyczna – połączenie co najmniej dwóch różnych usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki określone w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych wraz z późniejszymi zmianami.

Organizator – przedsiębiorca prowadzący działalność turystyczną pod firmą WARSAW TRAVEL Piotr Mergo z siedzibą w Warszawie przy ul. Litewskiej 10.

Podróżny / Uczestnik – każda osoba fizyczna, która zawiera umowę o udział w imprezie turystycznej lub jest uprawniona do korzystania z usług turystycznych objętych umową.

Strony – Organizator oraz Podróżny.

Agent turystyczny – przedsiębiorca prowadzący działalność polegającą na sprzedaży lub oferowaniu do sprzedaży imprez turystycznych Organizatora na podstawie zawartej umowy agencyjnej.

Umowa – umowa o udział w imprezie turystycznej zawarta pomiędzy Organizatorem a Podróżnym.

Umowa – zgłoszenie – dokument lub formularz elektroniczny zawierający dane Podróżnego, zakres usług turystycznych oraz podstawowe warunki udziału w imprezie turystycznej.

Oferta – zestaw informacji dotyczących imprezy turystycznej przedstawiony Podróżnemu przed zawarciem umowy, w szczególności w katalogach, materiałach reklamowych lub na stronie internetowej Organizatora.

Cena imprezy – wartość pieniężna określona w umowie, jaką Podróżny zobowiązany jest zapłacić za udział w imprezie turystycznej.

Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi przechowywanie informacji w sposób pozwalający na ich odtworzenie w przyszłości w niezminionej postaci.

Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na tę sytuację, której skutków nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych działań.

Niezgodność – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.

Powrót do kraju – powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego pomiędzy stronami.

Niniejsze Warunki stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie mają przepisy:

ustawy o imprezach turystycznych

Kodeksu cywilnego

ustawy o prawach konsumenta.

Organizator i Podróżny przekazują sobie wszelkie oświadczenia, informacje i dokumenty w formie pisemnej lub na trwałym nośniku.

Zawarcie umowy oznacza potwierdzenie zapoznania się z niniejszymi Warunkami oraz ich akceptację przez Podróżnego.

II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE ORGANIZATORA WOBEC PODRÓŻNYCH

Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej Organizator lub agent turystyczny przekazuje Podróżnemu informacje wymagane przepisami ustawy.

Informacje te obejmują w szczególności:

a) główne właściwości usług turystycznych, w tym:

- miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy turystycznej,
- datę rozpoczęcia i zakończenia imprezy,
- liczbę noclegów,
- rodzaj środka transportu oraz jego standard,
- miejsce i przybliżony czas wyjazdu oraz powrotu,
- położenie oraz kategorię obiektu zakwaterowania,
- liczbę i rodzaj posiłków,
- program zwiedzania oraz inne usługi wchodzące w skład imprezy.

b) informację o tym, czy usługi turystyczne realizowane będą w grupie oraz jaka jest przybliżona liczebność tej grupy.

c) informacje dotyczące wymogów językowych, jeżeli korzystanie z usług turystycznych uzależnione jest od znajomości określonego języka.

d) informacje dotyczące dostępności usług dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Organizator przekazuje również informacje dotyczące:

- wysokości przedpłaty wymaganej przy zawarciu umowy,
- terminu zapłaty pozostałej części ceny,
- minimalnej liczby uczestników niezbędnej do realizacji imprezy,
- zasad rozwiązania umowy przez Podróżnego.

Informacje te przekazywane są w szczególności poprzez:

- katalogi,
- materiały informacyjne,
- stronę internetową Organizatora,
- ofertę przedstawioną w systemie rezerwacyjnym.

W chwili zawarcia umowy Podróżny otrzymuje kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia na trwałym nośniku. Podróżny ma prawo żądać przekazania kopii umowy w formie papierowej.

III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Stronami umowy są Organizator oraz Podróżny.

Umowa może zostać zawarta:

- w siedzibie Organizatora,
- za pośrednictwem agenta turystycznego,
- drogą elektroniczną.

Podróżny określa w umowie w szczególności:

- wybraną imprezę turystyczną,
- termin jej rozpoczęcia i zakończenia,
- liczbę uczestników,
- dane osobowe uczestników.

Integralną część umowy stanowią:

- program imprezy,
- niniejsze Warunki Uczestnictwa,
- standardowy formularz informacyjny UE,
- klauzula informacyjna RODO.

Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w wysokości oraz terminach określonych w umowie. Podróżny może zgłosić Organizatorowi szczególne wymagania dotyczące realizacji imprezy,

które zostaną uwzględnione w umowie, jeżeli Organizator wyrazi na to zgodę. Podróżny zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych zawartych w umowie.

Podróżny zobowiązany jest dostarczyć dokumenty niezbędne do realizacji imprezy turystycznej.

Podróżny zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Organizatora o zmianie danych osobowych lub innych danych mających znaczenie dla realizacji umowy.

IV. UDZIAŁ OSÓB NIEPEŁNOLETNICH W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

Osoby niepełnoletnie mogą uczestniczyć w imprezach turystycznych wyłącznie za zgodą rodziców lub opiekunów prawnych.

Rodzice lub opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie.

W przypadku imprez przeznaczonych dla dzieci i młodzieży wymagane jest dostarczenie karty kwalifikacyjnej uczestnika.

Niedostarczenie wymaganych dokumentów może stanowić podstawę odmowy przyjęcia uczestnika na imprezę.

Uczestnicy niepełnoletni zobowiązani są do przestrzegania regulaminów obowiązujących podczas imprezy.

W przypadku poważnego naruszenia regulaminu uczestnik może zostać wykluczony z udziału w imprezie na koszt rodziców lub opiekunów prawnych.

V. WARUNKI PŁATNOŚCI

Przy zawarciu umowy Podróżny zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 30% ceny imprezy turystycznej.

Pozostała część ceny powinna zostać uregulowana najpóźniej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.

W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Podróżny zobowiązany jest do zapłaty pełnej ceny w dniu zawarcia umowy.

Za datę zapłaty uznaje się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Organizatora.

Brak płatności w terminie może zostać uznany za rezygnację z imprezy turystycznej i skutkować rozwiązaniem umowy.

Organizator może wymagać potwierdzenia dokonania płatności.

VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych Podróżnych jest WARSAW TRAVEL Piotr Mergo, ul. Litewska 10, 00-581 Warszawa.

Dane osobowe Podróżnych przetwarzane są zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz obowiązującymi przepisami prawa polskiego dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Dane osobowe Podróżnych przetwarzane są w szczególności w celu:

- zawarcia i realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej,
- wykonania obowiązków prawnych ciążących na Organizatorze,
- realizacji obowiązków wynikających z przepisów podatkowych i rachunkowych,
- obsługi reklamacji oraz ewentualnych roszczeń wynikających z realizacji umowy.

Podanie danych osobowych przez Podróżnego jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej.

Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom uczestniczącym w realizacji imprezy turystycznej, w szczególności:

- hotelom i obiektom noclegowym,
- przewoźnikom,
- ubezpieczycielom,
- organizatorom usług turystycznych realizowanych w miejscu pobytu.

W przypadku imprez zagranicznych dane osobowe mogą być przekazywane do państw znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, w zakresie niezbędnym do realizacji usług turystycznych.

Podróżny ma prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych,
- sprostowania danych osobowych,
- usunięcia danych osobowych,
- ograniczenia przetwarzania danych,
- przenoszenia danych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

Podróżny ma również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa.

VII. UBEZPIECZENIE ORAZ ZABEZPIECZENIE FINANSOWE ORGANIZATORA

Podróżni uczestniczący w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora objęci są ubezpieczeniem zapewnianym przez: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeniowe S.A. Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, tel. +48 22 501 61 00

Zakres ubezpieczenia obejmuje w szczególności:

- koszty leczenia w trakcie podróży zagranicznych,
- następstwa nieszczęśliwych wypadków,
- assistance podróże.

Szczegółowe warunki ubezpieczenia określone są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia przekazywanych Podróżnemu przed zawarciem umowy.

Organizator posiada zabezpieczenie finansowe wymagane przepisami ustawy o imprezach turystycznych na wypadek swojej niewypłacalności.

Zabezpieczenie to obejmuje w szczególności:

- pokrycie kosztów powrotu Podróżnych do kraju,
- zwrot wpłat wniesionych przez Podróżnych w przypadku niewykonania umowy.

W przypadku niewypłacalności Organizatora Podróżni mogą dochodzić swoich roszczeń za pośrednictwem: Marszałka Województwa Mazowieckiego

Organizator odprowadza składki na: Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy.

VIII. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Podróżny może przenieść wszystkie przysługujące mu prawa wynikające z umowy na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej.

Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny poinformuje Organizatora o tym fakcie na trwałym nośniku.

Zawiadomienie powinno nastąpić w rozsądnym terminie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, nie później niż 3 dni przed jej rozpoczęciem.

Podróżny oraz osoba przejmująca jego prawa i obowiązki odpowiadają solidarnie za zapłatę ceny imprezy oraz ewentualnych kosztów wynikających ze zmiany uczestnika.

Organizator może dokonać zmiany warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli zmiana ta jest nieznaczna i została przewidziana w umowie.

Organizator zobowiązany jest poinformować Podróżnego o każdej zmianie warunków umowy w sposób jasny i zrozumiały.

Jeżeli Organizator zmuszony jest dokonać istotnej zmiany warunków umowy, Podróżny ma prawo:

- przyjąć proponowaną zmianę,
- odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów,
- przyjąć imprezę zastępczą zaproponowaną przez Organizatora.

W przypadku odstąpienia od umowy przez Podróżnego Organizator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich wpłat dokonanych przez Podróżnego.

IX. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku odstąpienia od umowy Podróżny zobowiązany jest do zapłaty opłaty za odstąpienie od umowy, odpowiadającej kosztom poniesionym przez Organizatora. Podróżny ma prawo odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym imprezy turystycznej. W takim przypadku Podróżnemu przysługuje zwrot wszystkich wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w przypadku gdy liczba uczestników jest mniejsza niż minimalna liczba określona w umowie. W takim przypadku Organizator zobowiązany jest do poinformowania Podróżnego o rozwiązaniu umowy w odpowiednim terminie oraz do zwrotu wszystkich wpłat.

X. REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ ORAZ KOSZTY REZYGNACJI

Podróżny ma prawo zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej.

Za datę rezygnacji uznaje się dzień wpływu oświadczenia o rezygnacji do Organizatora.

W przypadku rezygnacji Organizator może potrącić z wpłaconych kwot koszty poniesione w związku z przygotowaniem imprezy turystycznej.

Koszty te mogą obejmować w szczególności:

- koszty rezerwacji transportu
- koszty rezerwacji noclegów
- koszty przygotowania programu imprezy.

Orientacyjne koszty rezygnacji z imprezy turystycznej

Termin rezygnacji	Wysokość potrącenia
do 40 dni przed rozpoczęciem imprezy	do 10% ceny imprezy
39 – 21 dni przed rozpoczęciem imprezy	do 30% ceny imprezy
20 – 14 dni przed rozpoczęciem imprezy	do 50% ceny imprezy
13 – 7 dni przed rozpoczęciem imprezy	do 80% ceny imprezy
mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy	do 90% ceny imprezy

Podróżny może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

XI. REALIZACJA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Organizator zobowiązuje się do realizacji usług turystycznych zgodnie z warunkami określonymi w umowie o udział w imprezie turystycznej, programem imprezy oraz informacjami przekazanymi Podróżnemu przed zawarciem umowy.

Podróżny zobowiązany jest stawić się w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej w terminie i miejscu wskazanym w dokumentach podróży lub innych materiałach przekazanych przez Organizatora.

Impreza turystyczna rozpoczyna się i kończy w terminach określonych w umowie.

W trakcie imprezy turystycznej Podróżny ma prawo korzystać ze wszystkich świadczeń określonych w programie imprezy oraz w umowie.

Organizator zapewnia nadzór nad prawidłową realizacją programu imprezy poprzez przedstawicieli Organizatora, w szczególności pilotów wycieczek, rezydentów lub kierowników imprezy.

Do obowiązków przedstawiciela Organizatora należy w szczególności:

- czuwanie nad prawidłowym przebiegiem imprezy turystycznej,
- udzielanie uczestnikom niezbędnych informacji dotyczących programu imprezy,
- podejmowanie działań w przypadku wystąpienia niezgodności w realizacji usług turystycznych.

Organizator zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w programie imprezy turystycznej w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Organizatora, w szczególności:

- warunków atmosferycznych,

- decyzji władz lokalnych,
- zmian w rozkładach transportu.

W przypadku gdy zmiany programu imprezy są konieczne, Organizator zobowiązany jest zapewnić świadczenia zastępcze o standardzie nie niższym niż określony w umowie.

Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usług określonych w umowie, Podróżnemu przysługuje odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.

Podróżny zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa obowiązujących w państwie, w którym odbywa się impreza turystyczna, w szczególności przepisów:

- celnych,
- dewizowych,
- sanitarnych,
- porządkowych.

Podróżny zobowiązany jest również do stosowania się do poleceń przedstawicieli Organizatora oraz regulaminów obowiązujących w obiektach noclegowych i środkach transportu.

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przez Podróżnego obowiązujących przepisów prawa lub regulaminów.

Podróżny zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty podróży umożliwiające przekroczenie granic państw objętych programem imprezy turystycznej.

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za decyzje organów granicznych lub konsularnych uniemożliwiające Podróżnemu wjazd na terytorium danego państwa.

W przypadku gdy którakolwiek z usług turystycznych objętych umową nie jest wykonywana zgodnie z jej postanowieniami, Organizator zobowiązany jest do usunięcia niezgodności w rozsądnym terminie.

Jeżeli usunięcie niezgodności nie jest możliwe lub wiązałoby się z niewspółmiernymi kosztami, Organizator może zaproponować Podróżnemu odpowiednie świadczenia zastępcze.

Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze jedynie w przypadku, gdy nie są one porównywalne z usługami określonymi w umowie lub gdy przyznana obniżka ceny jest niewystarczająca.

W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, Podróżny może rozwiązać umowę bez ponoszenia opłat.

Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Podróżnych, Organizator zobowiązany jest zapewnić powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub innego uzgodnionego miejsca.

W przypadku wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności uniemożliwiających powrót Podróżnego zgodnie z planem podróży, Organizator ponosi koszty zakwaterowania Podróżnego przez okres niezbędny do zapewnienia powrotu (do 3 nocy).

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

Organizator ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie usług turystycznych objętych umową, niezależnie od tego czy usługi te wykonywane są przez Organizatora czy przez innych dostawców usług.

Podróżnemu przysługuje obniżenie ceny za każdy okres, w którym wystąpiła niezgodność usług turystycznych z umową.

Podróżnemu przysługuje również odszkodowanie lub zadośćuczynienie za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.

Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku gdy Organizator udowodni, że:

- winę za niezgodność ponosi Podróżny,
- winę ponosi osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych,
- niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Odpowiedzialność Organizatora może zostać ograniczona do trzykrotności ceny imprezy turystycznej w stosunku do każdego Podróżnego.

Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnym działaniem Organizatora.

XIII. POMOC PODRÓŻNEMU

Organizator zobowiązany jest udzielić odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji podczas realizacji imprezy turystycznej.

Pomoc ta polega w szczególności na:

- udzieleniu informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, lokalnych władz oraz pomocy konsularnej,
- udzieleniu pomocy w nawiązaniu komunikacji na odległość,
- udzieleniu pomocy w znalezieniu alternatywnych rozwiązań podróży.

Organizator może pobrać opłatę za udzielenie pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała wyłącznie z winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

Opłata ta nie może przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

XIV. SKARGI I REKLAMACJE

Podróżny zobowiązany jest poinformować Organizatora lub jego przedstawiciela o wszelkich niezgodnościach w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

W przypadku stwierdzenia niezgodności Podróżny ma prawo złożyć reklamację dotyczącą realizacji imprezy turystycznej.

Reklamacja powinna zawierać:

- dane Podróżnego,
- numer umowy lub rezerwacji,
- opis zgłaszanej niezgodności,
- żądanie Podróżnego.

Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej lub elektronicznej.

Zaleca się aby reklamacja została złożona w terminie do 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej.

Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania.

W przypadku gdy sprawa wymaga dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony.

Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Podróżnemu na trwałym nośniku.

W przypadku uznania reklamacji Organizator może zaproponować Podróżnemu:

- obniżenie ceny imprezy turystycznej,
- odszkodowanie,
- świadczenie zastępcze.

Jeżeli Podróżny nie jest usatysfakcjonowany sposobem rozpatrzenia reklamacji, ma prawo skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejsze Warunki stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego. Spory wynikające z realizacji umowy strony będą starały się rozwiązać polubownie.

W przypadku braku porozumienia spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.

Podróżny może skorzystać z platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich dostępnej pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Niniejsze Warunki obowiązują od dnia 10.03.2026 r.