

Ogólne warunki udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez Torre Sp. z o.o.

§ 1 DEFINICJE

1. Organizator - Torre Sp. z o.o., z siedzibą w 31-153 Kraków, ul. Szlak 77/222, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000733023, o wpłaconym kapitale zakładowym w kwocie 5000,00 zł, REGON: 380328312, NIP: 6762549673, wpisana do „Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Województwa Małopolskiego” pod numerem Z/49/2018 oraz jako organizator turystyki posiadająca wymaganą prawem turystyczną gwarancję ubezpieczeniową dotyczącą pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Małopolskiego. Organizator tworzy i sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne, bezpośrednio lub za pośrednictwem innego przedsiębiorcy turystycznego lub razem z innym przedsiębiorcą turystycznym. Adres siedziby Organizatora jest równocześnie adresem korespondencyjnym.
2. Podstawy prawne - akty prawne określające prawa i obowiązki stron Umowy, w szczególności:
 - a) ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, wdrażająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2015/2302/UE z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych (dalej „Ustawa”),
 - b) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, w brzmieniu obowiązującym od 1 lipca 2018 (dalej „UoUHIPP”),
 - c) 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 (dalej „Rodo”),
 - d) mające zastosowanie do imprez turystycznych 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),
 - e) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 - Kodeks cywilny (dalej „KC”).
3. Impreza turystyczna / Impreza - to 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.
4. Umowa - zawarta w formie pisemnej umowa o udział w imprezie turystycznej.
5. Klient - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Organizatorem Umowę na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, będąca również osobą zobowiązaną do zapłaty pełnej kwoty należności z tytułu Imprezy objętej Umową.
6. Podróżny - osoba biorąca udział w Imprezie organizowanej przez Organizatora, będąca Klientem lub osobą uprawnioną do podróżowania na podstawie Umowy zawartej przez Klienta na jej rzecz.
7. Pilot turystyczny / Pilot – osoba towarzysząca w imieniu Organizatora Podróżnym biorącym udział w Imprezie turystycznej, sprawująca nad nimi opiekę i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazująca podstawowe informacje dotyczące odwiedzanych miejsc.
8. Forma Pisemna - sposób komunikacji pomiędzy Organizatorem a Klientem / Podróżnym, umożliwiający zachowanie przekazywanych informacji na trwałym nośniku obejmujący:
 - a) listowną korespondencję pocztową lub kurierską,
 - b) wymianę informacji i dokumentów poprzez system informatyczny Organizatora,
 - c) pocztę elektroniczną (e-mail),

d) wiadomości tekstowe przesyłane poprzez sieci komórkowe (SMS).

Dla uniknięcia wątpliwości, komunikacja poprzez inne aplikacje komputerowe (w tym typu czat, messenger) nie jest rozumiana jako pisemna dla potrzeb niniejszych warunków udziału w imprezach turystycznych oraz w realizacji umów zawieranych z Organizatorem. Poprzez trwałe nośniki należy rozumieć 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 niezmienionej postaci.

9. Prawa i obowiązki Klienta, Podróżnego oraz Organizatora - zasady zawierania z Organizatorem umów o udział w Imprezach Turystycznych, jak również zasady realizacji Imprez oraz udziału w Imprezach określone:
- umową o udział z imprezie turystycznej wraz z jej załącznikami,
 - niniejszymi „Ogólnymi warunkami udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez Torre Sp. z o.o.”,
 - zapisami aktów prawnych, w szczególności wymienionych powyżej jako Podstawy prawne.

§ 2 ZAWARCIE UMOWY

- Klient zawierający Umowę musi być osobą pełnoletnią (ukończone 18 lat) oraz posiadać pełną zdolność do czynności prawnych w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
- Klient może zgłosić siebie jak również inne osoby jako Podróżnych. W przypadku zgłoszenia osób niepełnoletnich Klient oświadcza, że jest ich ustawowym przedstawicielem (rodzicem lub opiekunem prawnym) lub przedstawia pisemną zgodę ustawowego przedstawiciela takiej osoby.
- Klient jest zobowiązany do dokonania zapłaty pełnej ceny Imprezy za wszystkich zgłaszanych przez siebie Podróżnych, w terminach wskazanych w Umowie.
- Klient jest zobowiązany do informowania wszystkich zgłoszonych przez siebie Podróżnych o wszystkich szczegółach Imprezy przekazywanych mu przez Organizatora telefonicznie lub w Formie Pisemnej.

§ 3 CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI

- Cena Imprezy obejmuje podatek od towarów i usług (VAT).
- Cena Imprezy obejmuje świadczenia określone w Umowie.
- Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym.
- Cena Imprezy nie obejmuje atrakcji określanych jako fakultatywne (opcjonalne), z których Podróżny może skorzystać w czasie do tego przeznaczonym lub w czasie wolnym.
- Cena Imprezy ustalona w Umowie może być podwyższona jedynie w przypadku zaistnienia następujących okoliczności:
 - ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, lub
 - wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, lub
 - wzrostu kursów walut.

W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od kwoty zwracanej Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.

6. W przypadku, gdy cena świadczenia podana jest w walucie obcej, a Klient spełnia świadczenie w walucie polskiej, wysokość świadczenia w polskich złotych określa się według powiększonego o trzy grosze, średniego kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu wpłaty. Tabele kursów walut są publikowane na stronie internetowej: <http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/statystyka/kursy.html>
7. Klient zobowiązuje się do zapłaty pełnej kwoty należności z tytułu Imprezy objętej Umową, w terminach wskazanych w Umowie, poprzez przelew na rachunek bankowy Organizatora wskazany w Umowie. W przypadku zgłoszenia Podróżnego po terminie płatności obowiązującym dla danej Imprezy, Klient ma obowiązek wpłacić pełną cenę Imprezy oraz przesłać bankowy dowód wpłaty pocztą elektroniczną w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia Podróżnego w dniu rozpoczęcia Imprezy Klient ma obowiązek wpłacić pełną cenę Imprezy w momencie zgłoszenia.
8. W przypadku braku zapłaty w terminie określonym w Umowie, Organizator może odstąpić od Umowy. Skutki takiego odstąpienia są równoznaczne ze skutkami rezygnacji z Imprezy (odstąpienia od Umowy) przez Klienta.

§ 4 REZYGNACJA Z IMPREZY, Odstąpienie od Umowy przez Klienta

1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. Zawiadomienie o odstąpieniu musi być złożone w Formie Pisemnej. Decyduje data otrzymania zawiadomienia przez Organizatora.
2. W przypadku odstąpienia Klienta od Umowy lub nierozpoczęcia przez Podróżnego udziału w Imprezie z powodów niezależnych od Organizatora, Klient będzie zobowiązany do zapłacenia opłaty za odstąpienie od Umowy. Opłata ta będzie równa:
 - a) sumie wpłaconych zaliczek - w przypadku odstąpienia Klienta ponad 40 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy,
 - b) cenie Imprezy pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych (dalej „środki zaoszczędzone”) - w przypadku odstąpienia Klienta na mniej 40 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy.
3. Obliczenie rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora nastąpi po zakończeniu Imprezy. Ewentualny zwrot środków zaoszczędzonych nastąpi w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy w formie przelewu bankowego na rachunek podany przez Klienta lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany w Umowie. Jeśli okaże się, że cena Imprezy pomniejszona o środki zaoszczędzone jest kwotą wyższą od sumy kwot wpłaconych przez Klienta, Klient będzie zobowiązany do dopłaty tej różnicy, w terminie do 30 dni od daty otrzymania informacji od Organizatora.
4. Klientowi nie przysługuje zwrot środków zaoszczędzonych w przypadku rezygnacji Podróżnego podczas trwania Imprezy, w tym w przypadku zaistnienia następujących zdarzeń: uniemożliwienie Podróżnemu przekroczenia granicy przez służby graniczne, brak obowiązkowych szczepień, zatrzymanie Podróżnego przez służby do tego uprawnione, nieprzybycie na miejsce rozpoczęcia Imprezy we wskazanym czasie, niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń we wskazanym czasie, niemożność kontynuowania udziału w Imprezie spowodowana nagłym zachorowaniem lub innym zdarzeniem losowym dotyczącym Podróżnego, relegowanie z Imprezy wskutek rażącego naruszenia przez Podróżnego jego obowiązków o których mowa poniżej, w sekcji „Obowiązki i odpowiedzialność Podróżnego oraz Klienta”.
5. Opłaty za odstąpienie od Umowy nie znajdują zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, że odstąpienie przez Klienta od Umowy następuje bez opłaty.
6. Klient będący konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez

konsumenta. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Klientowi będącego konsumentem w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

§ 5 ZMIANY, ODWOŁANIE IMPREZY

1. Organizator może przed rozpoczęciem Imprezy dokonać jednostronnie nieznaczącej zmiany warunków Umowy. Zmiana kolejności realizacji punktów programu jest uważana za nieznaczącą zmianę. Organizator informuje Klienta o zmianie na trwałym nośniku w postaci poczty elektronicznej.
2. Organizator ma prawo odwołania Imprezy powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń. O odwołaniu Imprezy z tego powodu Organizator zawiadomi Klienta / Podróżnego w Formie Pisemnej, nie później niż na:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
 - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.Organizator ma prawo odwołania Imprezy jeśli nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy.

W takich przypadkach Organizator zwraca Podróżnemu całość wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.
3. W przypadku konieczności odwołania Imprezy przez Organizatora z powodu zaistnienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator niezwłocznie informuje Klienta oraz Podróżnego w Formie Pisemnej. Jako nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności uważa się w szczególności następujące kategorie zdarzeń: (a) katastrofalne działania przyrody, (b) akty władzy ustawodawczej i wykonawczej, (c) istotne zaburzenia życia zbiorowego (np. zamieszki, akty terroru, wojna). Podróżny otrzyma natychmiastowy zwrot wniesionych opłat, lecz nie przysługuje mu odszkodowanie ani zadośćuczynienie.
4. W przypadku konieczności wprowadzenia zmian istotnych warunków Umowy z przyczyn niezależnych od Organizatora, Organizator niezwłocznie informuje Klienta oraz Podróżnego w Formie Pisemnej. W takiej sytuacji Klient ma prawo przyjąć proponowane zmiany, lub odstąpić od Umowy. W przypadku odstąpienia z niniejszego powodu, Klient / Podróżny ma prawo dokonać (w Formie Pisemnej) następującego wyboru:
 - (a) odstąpić od Umowy o udział w Imprezie za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, (b) odstąpić od Umowy o udział w Imprezie i uczestniczyć w imprezie zastępczej jeśli taka zostanie zaproponowana przez Organizatora. Klient powinien w terminie wyznaczonym przez Organizatora powiadomić go o podjętej decyzji. Jeśli Klient, otrzymawszy informacje o zmianach przed rozpoczęciem Imprezy, wyraża na nie zgodę w taki sposób, że Podróżny bierze udział w Imprezie, Klient nie ma prawa do żądania odszkodowania z tytułu tych zmian.
5. Jeżeli w trakcie Imprezy z przyczyn niezależnych od Organizatora nastąpi zmiana Programu Imprezy lub miejsca noclegowego, Organizator zobowiązuje się do zapewnienia świadczeń zastępczych o tym samym lub wyższym standardzie. W przypadku, gdy jakość świadczenia jest niższa niż określona w Umowie, Podróżny może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego, Podróżny może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana siłą wyższą lub działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć.

§ 6 UBEZPIECZENIE

1. Organizator zawiera umowę ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia oraz następstw nieszczęśliwych wypadków na rzecz każdego z Podróżnych biorących udział w Imprezach realizowanych poza terytorium Polski. W przypadku Imprez realizowanych w całości na terenie Polski rodzaj zawieranego ubezpieczenia lub brak ubezpieczenia zależy od specyfiki danej Imprezy.
2. Wysokość sumy ubezpieczeniowej jest podawana w Umowie i zależy od charakteru i specyfiki danej Imprezy. Ogólne warunki ubezpieczenia są przedstawiane Klientowi przed zawarciem Umowy.
3. Organizator zawiera umowę ubezpieczenia w wariantcie podstawowym, który zazwyczaj nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych bądź odpowiedzialności Ubezpieczyciela w przypadku podejmowania aktywności uznawanych za ekstremalne. Podróżny może dokupić ubezpieczenie indywidualne zapewniające ochronę w wymaganym zakresie.
4. Organizator rekomenduje zawarcie opcjonalnej umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w Imprezie. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z udziału w Imprezie. Umowa takiego ubezpieczenia może być zawarta wraz Umową lub w terminie późniejszym, jednak nie później niż na 5 dni po dacie umowy lub dacie wpłacenia zaliczki – liczy się wcześniejsza z tych operacji
5. Klient / Podróżny wnosi roszczenia wynikające z zaistnienia zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową bezpośrednio do Ubezpieczyciela.

§ 7 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Odpowiedzialność Organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczeń objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.
2. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Organizator turystyki jest zobowiązany do niezwłocznego udzielenia odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego 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.
3. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie (dalej „niezgodność”) jest:
 - a) zawiniona przez Podróżnego,
 - b) zawiniona przez osobę trzecią, niezwiązaną z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - c) została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych powyżej, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Podróżnemu.
4. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Organizator ogranicza wysokość odszkodowania, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług objętych Umową do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
5. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem przez Podróżnego z atrakcji fakultatywnych (opcjonalnych) lub innych, nie znajdujących się w Programie Imprezy w sytuacji, gdy Podróżny zawiera umowę dotyczącą takich atrakcji bezpośrednio z podmiotem trzecim, bez pośrednictwa Organizatora.

6. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobom trzecim przez Podróżnego.
7. Przewozy lotnicze odbywają się na warunkach ustalonych przez porty lotnicze oraz przewoźników lotniczych, zgodnie z międzynarodowymi konwencjami (Konwencją Warszawską oraz Porozumieniem Montrealskim). Reklamacje z tytułu utraty, uszkodzenia lub opóźnienia w dostarczeniu bagażu w czasie przewozu lotniczego należy składać bezpośrednio u przewoźnika. Obowiązują zasady reklamacji ustalone przez przewoźnika. Reklamacje takie należy składać pisemnie, na formularzu Property Irregularity Report (PIR), dostępnym zazwyczaj w portach lotniczych w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu.
8. Przelot do miejsca docelowego, gdzie rozpoczyna się realizacja Programu Imprezy, i/lub powrót z miejsca zakończenia realizacji Programu Imprezy może odbywać się bez opieki Pilot. W takim przypadku Pilot ma obowiązek oczekiwać na Podróżnych na lotnisku docelowym, a po zakończeniu Imprezy odtransportować Podróżnych na lotnisko wylotowe.

§ 8 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA ORAZ PODRÓŻNEGO

1. Klient jest zobowiązany uiścić pełną cenę Imprezy w terminach wskazanych w Umowie.
2. W czasie trwania Imprezy Podróżny jest zobowiązany posiadać dokumenty wymagane przez stosowne przepisy paszportowe, wizowe, sanitarne oraz zdrowotne, według informacji przekazanych Podróżnemu przez Organizatora przed rozpoczęciem Imprezy.
3. W czasie trwania Imprezy Podróżny ma obowiązek:
 - a) stosować się do zaleceń przedstawiciela Organizatora, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa w podróży,
 - b) przestrzegać regulaminów oraz warunków korzystania z usług przewoźników jak również stosować się do wytycznych przekazywanych przez personel przewoźnika,
 - c) przestrzegać prawa oraz przyjętych norm i obyczajów w odwiedzanych krajach, a także stosować się do wytycznych właściwych władz,
 - d) niezwłocznie poinformować Pilot o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy.

Ponadto Podróżny nie może umyślnie utrudniać planowej realizacji Programu Imprezy lub wykonywać działań bądź dopuszczać się zaniechań uniemożliwiających lub uprzykrzających korzystanie ze świadczeń innym podróżnym biorącym udział w Imprezie. W przypadku rażącego naruszenia powyższych obowiązków przez Podróżnego, Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy z winy Podróżnego w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty wynikające z takiego rozwiązania Umowy ponosi Podróżny, a cena Imprezy wpłacona przez Klienta nie podlega zwrotowi. W przypadku osób niepełnoletnich, ich przedstawiciele ustawowi są zobowiązani do natychmiastowego odebrania relegowanego Podróżnego.
4. Podróżny ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie szkody. Za szkody popełnione przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
5. Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy jego bagaż spełni warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu.
6. W przypadku zasądzenia odszkodowania od Organizatora na rzecz innego podróżnego biorącego udział w Imprezie, wynikającego z wadliwej realizacji Umowy przez Organizatora wskutek działań lub zaniechań Podróżnego, Organizator będzie miał prawo żądać od Podróżnego pokrycia kosztów tegoż odszkodowania powiększonego o poniesione przez Organizatora koszty sądowe oraz koszty zastępstwa procesowego.

§ 9 PRAWA KLIENTA I PODRÓŻNEGO

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy udziału w Imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa powyżej, będzie skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy odbywającej się w granicach Unii Europejskiej oraz nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy odbywającej się poza granicami Unii Europejskiej, pod warunkiem dostępności biletów lotniczych oraz możliwości uzyskania stosownych wiz oraz pod warunkiem otrzymania pisemnej zgody nowego podróżnego na przejęcie wszelkich wynikających z Umowy obowiązków. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa powyżej, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Klientowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia. Koszty rzeczywiście poniesione przez Organizatora przed zmianą Podróżnego (np. imienne bilety lotnicze, wizy itp.), dotyczące świadczeń które nie mogą zostać przeniesione na nowego podróżnego, zostaną doliczone do ceny Imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego Klient i osoba przejmująca uprawnienia Podróżnego odpowiadają solidarnie.

§ 10 WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA UWAG, SKARG I ŻĄDAŃ

1. Wszelkie niezgodności stwierdzone w trakcie realizacji Imprezy oraz skargi dotyczące przebiegu Imprezy (wykonania Umowy przez Organizatora) powinny być natychmiast zgłaszane do Pilota, w celu umożliwienia Organizatorowi dokonania niezbędnych korekt.
2. Po zakończeniu Imprezy skargi należy zgłaszać w Formie Pisemnej w postaci przesyłki listowej lub wiadomości e-mail w możliwie najkrótszym terminie lecz nie później niż 30 dni od daty zakończenia Imprezy, przysyłając je na pocztowy lub elektroniczny adres korespondencyjny Organizatora. Skargi przesłane w inny sposób nie będą rozpatrywane. Skargi wniesione po upływie 30 dni daty zakończenia Imprezy będą mogły być uznane przez Organizatora za bezskuteczne.
3. Skarga powinna zawierać: pocztowy adres korespondencyjny Klienta / Podróżnego składającego reklamację, dokładne oznaczenie Imprezy wraz z datami rozpoczęcia i zakończenia, opis niezgodności usługi z programem bądź standardem Imprezy, informację czy i kiedy Podróżny poinformował Pilota o nieprawidłowościach będących przedmiotem żądania, jak również żądania Klienta.
4. Okoliczności za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności oraz okoliczności których możliwość wystąpienia została wskazana w Programie Imprezy lub w informacji przekazanej Podróżnemu przed zawarciem Umowy, nie mogą stanowić podstawy złożenia skargi.
5. Organizator rozpatruje skargę w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania, przysyłając odpowiedź na pocztowy adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej Klienta lub Podróżnego, w zależności od sposobu wniesienia skargi.
6. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Inspekcja Handlowa - Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Krakowie (ul. Ujastek 1, 31-752 Kraków, www.krakow.wiih.gov.pl). W przypadku zawarcia Umowy poprzez stronę internetową Organizatora, Klientowi i Podróżnemu przysługuje prawo do złożenia skargi poprzez platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
Organizator korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jedynie w tych sytuacjach, w których jest to wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Klient oraz Podróżny mogą

uzyskać więcej informacji na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz pomoc w zakresie ochrony ich praw zwracając się do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów lub organizacji społecznych zajmujących się ochroną interesów konsumentów.

§ 11 DANE OSOBOWE

1. Organizator jest administratorem danych osobowych Klientów oraz Podróżnych.
2. Dane są przetwarzane 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” zwanym dalej „RODO” oraz zgodnie z „Polityką Ochrony Danych” stosowaną przez Organizatora, której treść stanowi załącznik do Umowy o świadczenie usług turystycznych zawieranej przez Klienta z Organizatorem.

§ 12 INFORMACJE POUFNE

1. W toku realizacji Imprezy Klient / Podróżny może powziąć informacje poufne, to jest stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 1993 Nr 47 poz. 211 z późniejszymi zmianami, dalej „UoZNK”), na przykład informacje o partnerach handlowych bądź usługobiorcach Organizatora, cenach, bądź warunkach świadczenia usług.
2. Klient / Podróżny rozumie i akceptuje, że udostępnienie niektórych informacji poufnych następuje w toku realizacji Imprezy i jest niezbędne w celu prawidłowego wykonania przez Organizatora obowiązków wynikających z Umowy oraz że powinno służyć wyłącznie Klientowi / Podróżnemu jedynie w celu komfortowego korzystania ze świadczeń wynikających z Umowy.
3. Klient / Podróżny rozumie i akceptuje, że bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Organizatora:
 - a) informacje poufne nie mogą być wykorzystane w celach organizacji imprez turystycznych, wyjazdów, wypraw, podróży bądź ekspedycji przez inne osoby,
 - b) publikowanie informacji poufnych jak również przekazywanie ich osobom trzecim jest zabronione i może zostać uznane za czyn nieuczciwej konkurencji (w rozumieniu art. 3 UoZNK), naruszający interesy Organizatora oraz zagrożony sankcjami karnymi.