



Biuro Turystyczne „BEZKRESY” s.c.

00-238 Warszawa, ul. Długa 16 lok. A11

tel./fax: (+48) 22 826-52-68 • tel. (+48) 22 826-05-90

e-mail: bezkresy@bezkresy.pl • www.bezkresy.pl

Rejestr Organizatorów Turystyki Wojewody Mazowieckiego nr 1573

członek WIT i ITRP, NIP: 521-368-35-92

Nr konta bankowego: **65 1050 1038 1000 0092 0440 7556**

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz korzystania z usług turystycznych

I. Informacje o organizatorze turystyki.

1. Organizatorem imprez turystycznych jest **Biuro Turystyczne „Bezkresy” s.c. Joanna Dudek-Ławecka, Michał Golubiewski** z siedzibą w Warszawie, ul. Bukowińska 12/212, prowadzący działalność pod adresem: ul. Długa 16, lok A11, 00-238 Warszawa dalej jako „Organizator”
2. Siedziba Organizatora znajduje się w Warszawie przy ul. Długiej 16, lok. A11, kod pocztowy: 00-238. Bezpośredni kontakt z Organizatorem jest możliwy pod adresem: e- mail bezkresy@bezkresy.pl oraz pod nr telefonu 22 826-52-68 i 22 826-05-90 (od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 – 18:00).
3. Organizator jest wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego pod nr 1573 Organizator widnieje w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr 9193
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 w postaci Gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z TU Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Gwiaździstej 62
5. Kontakt z podmiotem udzielającym zabezpieczeń finansowych jest możliwy pod adresem e-mail: bok@tueuropa.pl, za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej www.tueuropa.pl oraz pod nr telefonu: 801 500 300

II. Postanowienia ogólne.

1. Warunki umowy o udział w imprezie turystycznej, jej realizacji oraz prawa i obowiązki Podróżnych określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (dalej jako: OWU), wydane w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego (dalej jako: k.c.) oraz Ustawę.
2. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał niniejsze OWU oraz zapoznał się z nimi, w szczególności z informacjami zawartymi w rozdziale VIII OWU. Ponadto oświadcza, że postanowienia OWU są dla niego zrozumiałe, a także iż akceptuje jego warunki w całości.
3. Zawierając umowę o udział w imprezie turystycznej Podróżny oświadcza, że wyraża dobrowolną zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych podanych w umowie, w zakresie wskazanym w pkt VIII.4. Podanie tych danych jest warunkiem niezbędnym do zawarcia oraz wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej. Szczegółowe informacje dotyczące celu i zakresu przetwarzania podanych danych osobowych zawarte są w rozdziale VIII OWU.

III. Umowa o udział w imprezie turystycznej.

A. Informacje przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej.

1. Rezerwacja możliwości udziału w imprezie turystycznej jest traktowana wyłącznie jako skierowana do Organizatora propozycja zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej. Może ona zostać złożona w zależności od sytuacji pisemnie, ustnie lub telefonicznie bądź drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej Organizatora. Organizator niezwłocznie potwierdza złożenie rezerwacji, a następnie możliwość zawarcia umowy na warunkach w niej zawartych lub brak takiej możliwości.
2. Katalog oraz inne informacje udostępniane przez Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów k.c.
3. Zdjęcia prezentowane w katalogach oraz innych materiałach reklamowych są zdjęciami poglądowymi. Oznacza to, w szczególności, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w katalogu. Podróżny może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu, chyba że strony w umowie o udział w imprezie turystycznej postanowią inaczej.
4. Przedstawione w materiałach promocyjnych lub katalogach rozpowszechnianych przez Organizatora ceny za wyposażenie lub usługi dodatkowo płatne dostępne w miejscu świadczenia danej usługi turystycznej jak np. leżaki i parasole, klimatyzacja, sejf, Internet, są cenami orientacyjnymi, ważnymi w chwili przygotowywania tych materiałów i mogą ulec zmianie, na co Organizator nie ma wpływu.

5. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej Organizator przekazał mu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny oraz czytelny informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1, 3 oraz ust. 4 Ustawy, a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz odpowiedni standardowy formularz informacyjny.
6. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej zapoznał się z przekazanymi mu informacjami, o których mowa w pkt III.5. i są one dla niego jasne i zrozumiałe.
7. Imprezy turystyczne Organizatora co do zasady nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek Podróżnego Organizator na trwałym nośniku udziela informacji o możliwości dostosowania usług turystycznych świadczonych w ramach imprezy turystycznej do potrzeb Podróżnego.

B. Treść umowy o udział w imprezie turystycznej.

8. Stronami umowy o udział w imprezie turystycznej (dalej także jako: umowa-zgłoszenie) są Organizator i Podróżny. W przypadku zawierania przez Podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu. W imieniu i na rzecz Podróżnego nie posiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych umowę może zawrzeć przedstawiciel ustawowy lub umocowany opiekun.
9. Integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej stanowią:
 - a. umowa-zgłoszenie,
 - b. Ogólne Warunki Uczestnictwa,
 - c. informacje dodatkowe do oferty turystycznej,
 - d. szczegółowy program i warunki imprezy turystycznej,
 - e. w wypadku imprezy turystycznej organizowanej poza granicami Polski – umowa ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.
10. Strony określają w umowie-zgłoszeniu wszystkie wzajemne uzgodnienia, w szczególności wymagania specjalne, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.
11. Podróżny oświadcza, że dane osobowe podane przy zawarciu umowy-zgłoszenia są zgodne z ważnymi dokumentami podróznymi (paszport, dowód osobisty, wiza). Podróżny zobowiązuje się do bezzwłocznego poinformowania Organizatora o każdej ich zmianie tych danych.
12. W przypadku zmiany danych osobowych Podróżnego wskazanych w umowie-zgłoszeniu co najmniej 7 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej Organizator ma prawo obciążyć Podróżnego kosztami dokonania niezbędnych zmian w dokumentach podróжных. Organizator jest zobowiązany do wykazania Podróżnemu wysokości tych kosztów.
13. Podróżny podpisując umowę-zgłoszenie zobowiązuje się do zapłaty ceny imprezy, obejmującej składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości określonej w umowie-zgłoszeniu, zgodnie z harmonogramem płatności określonym w OWU lub w umowie.
14. Jeżeli umowa-zgłoszenie jest zawierana na nie więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Podróżny zobowiązuje się do zapłaty Organizatorowi całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że strony w umowie-zgłoszeniu ustalą inne zasady i terminy płatności.
15. W pozostałych wypadkach – zawarcia umowy-zgłoszenia wcześniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej - Podróżny zobowiązuje się do zapłaty przedpłaty w wysokości 25% ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego Podróżnego - uczestnika imprezy wymienionego w umowie-zgłoszeniu.
16. W terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Podróżny zobowiązuje się do uiszczenia na rzecz Organizatora pozostałej części ceny imprezy, chyba że umowa-zgłoszenie stanowi inaczej.
17. Organizator może wyrazić zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
18. W wypadku nie dokonania przez Podróżnego wpłaty na rzecz Organizatora pozostałej części ceny imprezy w terminie, o którym mowa w pkt III.16 lub w umowie-zgłoszeniu, Organizator wezwie Podróżnego, do dokonania zapłaty w dodatkowym trzydniowym terminie, liczonym od dnia doręczenia wezwania, informując, że brak zapłaty w tym terminie uprawnia Organizatora do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej na podstawie art. 491 § 1 k.c. W przypadku wykonania przez Organizatora prawa odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej, 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.

19. Zapłata ceny za imprezę turystyczną może nastąpić gotówką lub przelewem na rachunek bankowy Organizatora. W przypadku płatności przelewem za termin zapłaty uważa się datę zaksięgowania środków na rachunku Organizatora. Ewentualne koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
20. Organizator w momencie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia Podróżnemu na trwałym nośniku kopię umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
21. W wypadku zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej przy jednoczesnej fizycznej obecności stron umowy Podróżny ma prawo żądać kopii umowy w formie papierowej.
22. W wypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r., poz. 683 z późn. zmianami; dalej jako: ustawa o prawach konsumenta), Podróżny otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

C. Umowa ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia - imprezy turystycznej organizowanej poza granicami Polski.

23. Każdy Podróżny, który uczestniczy w imprezie turystycznej poza granicami Polski, jest objęty obowiązkowym ubezpieczeniem kosztów leczenia (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) zgodnie z Umową nr 11/Z2014 i 14/Z/2014 zawartą przez Organizatora z Towarzystwem Ubezpieczeń TU Europa S.A
24. Zakresem obowiązkowego ubezpieczenia podstawowego objęte są koszty leczenia (KL) z sumą ubezpieczenia 15000 euro, następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 3000 euro
25. Ogólne warunki ubezpieczenia KL, NNW ustalane są przez Ubezpieczyciela i zawierają m.in. zakres ubezpieczenia, sposób zgłaszania oraz likwidacji szkody.
26. Koszt obowiązkowego podstawowego ubezpieczenia KL, NNW wliczony jest w cenę imprezy.
27. Za opłatą dodatkowej składki Podróżny może rozszerzyć zakres ubezpieczenia w granicach i na warunkach określonych przez Ubezpieczyciela.

D. Zmiana umowy o udział w imprezie turystycznej.

28. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonywania nieznacznych zmian w umowie o udział w imprezie turystycznej. Zmiana jest skuteczna, gdy Podróżny zostanie o niej poinformowany na trwałym nośniku w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
29. Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1- 6 Ustawy, podlegają zmianie wyłącznie, gdy strony umowy tak postanowią lub wskutek zmiany: ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania; 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; kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej albo na zasadach określonych w pkt III.30.
30. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
31. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej nie może spełnić specjalnych wymagań Podróżnego zawartych w umowie-zgłoszeniu niezwłocznie go o tym powiadamia na trwałym nośniku w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
32. Powiadomienie o którym mowa w pkt III.30 lub III.31:
 - a. może zawierać ofertę zastępczej imprezy turystycznej wraz z podaniem jej ceny;
 - b. zawiera informacje o zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę imprezy.
33. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej, tj. zarówno podwyższenia jak i jej obniżenia na zasadach określonych w umowie-zgłoszeniu oraz w niniejszych OWU.

34. O każdej zmianie ceny Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny, widoczny i zrozumiały, ze wskazaniem przyczyn dokonanej zmiany oraz sposobu jej wyliczenia.
35. W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, dokonuje podwyższenia ceny przekraczającego 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
36. Organizator może podwyższyć nie później niż 20 dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jej cenę w wypadku bezpośredniej zmiany:
 - a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b. 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;
 - c. zmiany kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
37. Cena imprezy turystycznej w okresie od 19 dnia przed datą jej rozpoczęcia nie ulega podwyższeniu bez względu na zaistniałe okoliczności.

IV. Rozwiązanie oraz odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

1. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tego tytułu, której zryczałtowana wysokość stanowi:
 - a. 7% ceny imprezy przy rezygnacji do 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - b. 20% ceny imprezy przy rezygnacji między 44 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - c. 30% ceny imprezy przy rezygnacji między 30 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - d. 50% ceny imprezy przy rezygnacji między 21 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - e. 70% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - f. 80% ceny imprezy przy rezygnacji między 7 a 2 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - g. 90% ceny imprezy przy rezygnacji na 1 dzień i mniej przed datą rozpoczęcia imprezy.Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.
2. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej 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 turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej.
3. Podróżny, który odstąpił od umowy na podstawie pkt VII.15 lit. b lub c albo VII.16 OWU w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymuje zwrot dokonanych wpłat. Przepisy art. 50 ust. 2-8 Ustawy stosuje się odpowiednio.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej powinno być złożone przez Podróżnego z zachowaniem formy pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub Agenta, za pośrednictwem którego Podróżny zawarł umowę-zgłoszenie. Oświadczenie może zostać przesłane Organizatorowi w wiadomości e-mail na adres e-mail wskazany w umowie-zgłoszeniu.
5. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez obowiązku zapłaty dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie-zgłoszeniu i Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie określonym w umowie-zgłoszeniu jednak 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.

6. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez obowiązku zapłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
7. W wypadku rozwiązania umowy z przyczyn wymienionych w pkt. IV.5 i IV.6. Organizator zwraca Podróżnemu całość wpłaconej kwoty w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.
8. Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy 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 o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

V. Odpowiedzialność za wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej.

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.
2. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej do wysokości kwoty odpowiadającej trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej. 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 mu niepowierzone, w szczególności jeżeli zostały pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.
4. Podróżny może ponosić pełną odpowiedzialność za szkody wynikłe z powodu nieprzestrzegania przepisów, instrukcji lub poleceń, o których mowa w pkt VII.12.
5. Podróżny może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym podróżnym, hotelom, liniom lotniczym oraz innym tego rodzaju podmiotom.
6. Podróżny może ponosić 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.

VI. Realizacja umowy o udział w imprezie turystycznej

1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Organizator dostarcza Podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu oraz - w stosownych przypadkach - terminie odprawy a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
2. Organizator zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Podróżnego o zmianie godzin lotów.
3. Organizator nie ma żadnego wpływu na opóźnienia samolotów spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich możliwych środków. Sytuacje takie leżą bowiem poza jakąkolwiek kontrolą Organizatora.
4. W razie zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w trakcie lotu Podróżny powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku i wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu.
5. Organizator usuwa zgłoszoną mu niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
6. Jeżeli Organizator nie usuwa niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, może on dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
7. Organizator w wypadku niewykonania w czasie trwania danej imprezy turystycznej przewidzianych w niej usług stanowiących istotną część tej imprezy, zobowiązuje się, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

8. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
9. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z uzgodnionymi postanowieniami umowy o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuci zgodnie z pkt VI.8., Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.
11. Podróżny, w przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła jej usunąć w rozsądnym wyznaczonym mu terminie, ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez konieczności ponoszenia opłaty za jej rozwiązanie.
12. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróżnych, Organizator zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania go dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 Ustawy stosuje się odpowiednio.
13. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator zobowiązuje się ponieść koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości w miejscu o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy, chyba że przepisy stanowią inaczej.
14. Organizator nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt VI.12, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
15. Ograniczenie czasowe, o którym mowa w pkt VI.12, nie znajduje zastosowania wobec osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w [art. 2 lit. a](#) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
16. Organizatorowi przysługuje roszczenie w stosunku do każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia powodującego obniżkę ceny z uwagi na zaistnienie niezgodności, lub skutkującego koniecznością wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, o których mowa w pkt VII.7.
17. Organizator zobowiązuje się do niezwłocznego udzielenia odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w gdy nie jest możliwe zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
18. Pomoc, o której mowa w pkt VI.16, 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 ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.
19. Organizator może żądać od Podróżnego opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt VI.16, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość naliczanej opłaty odpowiada rzeczywistym kosztom udzielenia pomocy poniesionym przez Organizatora.

VII. Prawa i obowiązki podróżnego

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt VII.1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej 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.1. Zestawienie kosztów i podstawa ich naliczenia są przekazywane wraz z wezwaniem do ich zapłaty.
4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany podróznego uczestniczącego w imprezie turystycznej Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
5. Jeżeli w trakcie imprezy Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie umowy (niezgodność), ma obowiązek niezwłocznie, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, poinformować o tym przedstawiciela Organizatora. Pilot lub Rezydent działający w miejscu imprezy z ramienia Organizatora nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
6. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.
7. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności.
8. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - a. winę za niezgodność ponosi Podróżny;
 - b. winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
 - c. niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
9. Organizator może powoływać się na przepisy szczególne które ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej.
10. Obniżka ceny, o której mowa w pkt VII.6., odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt VII.7., podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w [rozporządzeniu](#) (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), [rozporządzeniu](#) (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), [rozporządzeniu](#) Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), [rozporządzeniu](#) (UE) nr 1177/2010 i [rozporządzeniu](#) (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
11. Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Organizatora.
12. Podróżny podpisując umowę o udział w imprezie turystycznej zobowiązuje się do:
 - a. przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych oraz innych przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego się udaje. Podróżny pokrywa wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów;
 - b. przestrzegania wskazówek i zaleceń przedstawicieli Organizatora, koniecznych dla prawidłowej realizacji zawartej umowy;
 - c. respektowania postanowień umowy dotyczących transportu, w szczególności do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek;
 - d. przestrzegania regulaminów wewnętrznych dotyczących w szczególności kwestii porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących u przewoźników, w hotelach oraz innych miejscach, w których świadczone będą usługi turystyczne objęte umową;

- e. posiadania ważnych dokumentów podróży: paszportu (do krajów spoza UE) oraz paszportu lub dowodu osobistego (do krajów UE), ewentualnie wizy turystycznej; obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek;
 - f. przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.
- 13.** Podróżny ma prawo do uzyskania obniżenia ceny imprezy turystycznej do momentu jej rozpoczęcia w wypadku obniżenia:
- a. ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - b. 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;
 - c. zmiany kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
- Organizator odlicza od kwoty obniżki rzeczywiste koszty obsługi, których wysokość zostanie wykazana Podróżnemu na jego wyraźne żądanie.
- 14.** Podróżny ma prawo do uzyskania obniżenia ceny imprezy turystycznej w wypadku wyboru imprezy zastępczej, jeżeli jej cena jest niższa niż cena imprezy turystycznej, w której udział pierwotnie wykupił lub w przypadku zaakceptowania takich zmian w umowie o udział w imprezie turystycznej, które prowadzą do obniżenia jej ceny.
- 15.** Podróżny w wypadku otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt III.30 lub III.31, ma prawo do:
- a. przyjęcia proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej;
 - b. odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie;
 - c. odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
- 16.** Podróżny ma obowiązek w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt III.30. lub III.31. do poinformowania Organizatora o wyborze jednej z możliwości wskazanych w pkt VII.15. Milczenie (brak odpowiedzi) jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty z tego tytułu.
- 17.** Niezależnie od prawa do zgłoszenia niezgodności, o którym mowa w pkt VII.5 Podróżny ma prawo do złożenia Organizatorowi w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej reklamacji zawierającej wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu uznaje się za bezskuteczną, o czym Organizator informuje Podróżnego.
- 18.** Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej, w biurze lub w biurze Agenta, za pośrednictwem którego Podróżny zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej, albo w formie wiadomości e-mail, wysłanej na adres e-mail Organizatora wskazany w umowie-zgłoszeniu. Reklamacja powinna być czytelna. W razie niemożności odczytania reklamacji Organizator wzywa Podróżnego do złożenia reklamacji w formie czytelnej.
- 19.** Odpowiedzi na prawidłowo złożoną reklamację, o której mowa w pkt VII.17, Organizator udziela Podróżnemu w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarcza wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 20.** Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom: Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym, podpisanej w Chicago dnia 7 grudnia 1944 r. (Dz. U. z 1959 r. Nr 35, poz. 212 z późn. zm.); Konwencji warszawskiej z dnia 12 października 1929 r. (Dz.U. 1933 r., Nr 8, poz. 49) z późn. zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Podróżny ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Flisa 2, 02-247 Warszawa).
- 21.** Podróżny może skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów z Organizatorem, określonych w Ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, takich jak mediacje i arbitraż. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w odniesieniu do



Biuro Turystyczne „BEZKRESY” s.c.

00-238 Warszawa, ul. Długa 16 lok. A11

tel./fax: (+48) 22 826-52-68 • tel. (+48) 22 826-05-90

e-mail: bezkrasy@bezkrasy.pl • www.bezkrasy.pl

Rejestr Organizatorów Turystyki Wojewody Mazowieckiego nr 1573

członek WIT i ITRP, NIP: 521-368-35-92

Nr konta bankowego: **65 1050 1038 1000 0092 0440 7556**

Organizatorem jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie Podróżny, który zawarł z Organizatorem umowę o udział w imprezie turystycznej za pośrednictwem strony internetowej Organizatora może skorzystać również z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (tzw. platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany Rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich, Durz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

VIII. Ochrona Danych Osobowych.

1. Administratorem danych osobowych Podróżnych - osób fizycznych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora jest BT „Bezkrasy” s.c. z siedzibą w Warszawie, zwany na potrzeby niniejszej części OWU Administratorem.
2. Organizator w celu wykonania wynikającego z art. 42 ust. 7 Ustawy obowiązku przekazuje niezbędne dane osobowe Ubezpieczycielowi: TU Europa S.A, ul Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław, który w zakresie umowy ubezpieczenia jest administratorem tych danych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Inspektorem Ochrony Danych Osobowych jest Paweł Folcik, z którym można i należy kontaktować się we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Dane kontaktowe: pawel@bezkrasy.pl, 609 068 776
4. Administrator przetwarza te dane w celu:
 - a. zawarcia umów o udział w imprezie turystycznej oraz umów ubezpieczenia w wypadkach prawem wymaganych – art. 6 ust. 1 lit. b oraz f Rozporządzenia 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 jako: RODO;
 - b. wykonania umów o udział w imprezie turystycznej, jak również dochodzenia przez Administratora ewentualnych roszczeń związanych z ich niewykonaniem, a także obrona przez takimi roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO;
 - c. wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze na podstawie Ustawy, tj. w zakresie prowadzenia ksiąg rachunkowych i innej dokumentacji księgowej oraz rejestru umów o udział w imprezie turystycznej – art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - d. o ile podróżny wyrazi na to odrębnie dobrowolną zgodę także w celu realizacji marketingu usług własnych Administratora a także profilowanie danych osobowych mające na celu dostosowanie ofert i informacji handlowych sporządzanych przez Administratora do indywidualnych oczekiwań, potrzeb podróżnych – art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
5. Administrator dla potrzeb realizacji celów, o których mowa w pkt VIII.4, może udostępnić dane osobowe:
 - a. upoważnionym pracownikom i współpracownikom Administratora;
 - b. podmiotom, którym Administrator posługuje się przy wykonywaniu umów o udział w imprezie turystycznej, Jeśli realizacja umowy będzie tego wymagała dane osobowe mogą zostać przekazane do podmiotów z państw trzecich.;
 - c. usługodawcy, któremu w drodze umowy powierzono przetwarzanie Danych osobowych na potrzeby realizacji usług świadczonych dla Administratora, w szczególności podmioty świadczące usługi IT w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania tych usług;
 - d. podmiotom upoważnionym do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
 - e. dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierającym Administratora w dochodzeniu roszczeń.
6. Administrator przechowuje zgromadzone dane osobowe:
 - a. w przypadku o którym mowa w pkt VIII.4 lit. a – b przez okres równy terminowi przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej;
 - b. w przypadku o którym mowa w pkt VIII.4 lit. c przez okres wymagany przepisami prawa, które nakładają na Administratora określone obowiązki, których wykonanie wymaga przetwarzania danych osobowych;
 - c. w przypadku o której mowa w pkt VIII.4 lit. d do momentu odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych przez osobę, której dane dotyczą.



Biuro Turystyczne „BEZKRESY” s.c.

00-238 Warszawa, ul. Długa 16 lok. A11

tel./fax: (+48) 22 826-52-68 • tel. (+48) 22 826-05-90

e-mail: bezkresy@bezkresy.pl • www.bezkresy.pl

Rejestr Organizatorów Turystyki Wojewody Mazowieckiego nr 1573

członek WIT i ITRP, NIP: 521-368-35-92

Nr konta bankowego: **65 1050 1038 1000 0092 0440 7556**

7. Administrator w związku z przetwarzaniem danych osobowych zapewnia osobom, które je udostępniły prawo do:
 - a. dostępu do ich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, uzupełnienia lub ograniczenia przetwarzania w przypadkach i na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego. Administrator udostępnia dane osobowe podlegające przetwarzaniu w postaci ich kopii, która zostanie przekazana przy pomocy poczty elektronicznej, chyba że osoba, której dane dotyczą wyraźnie zażąda przekazania jej w inny sposób;
 - b. wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w przypadkach i na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
 - c. przenoszenia danych w przypadkach i na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
 - d. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innych właściwych organów sprawujących nadzór nad przestrzeganiem przepisów o ochronie danych osobowych;
 - e. odwołania w każdym czasie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu, o którym mowa w pkt VIII.4 lit. d. Odwołanie tej zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
8. Dane osobowe przetwarzane przez Administratora w celach marketingowych mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w szczególności w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji w oparciu o profilowanie będzie dotyczyło wyłącznie dostosowania oferty handlowej Administratora do profilu osoby, której dane dotyczą. Profilowanie nie będą stanowiło podstawy podjęcia decyzji wywołujących skutki prawne wobec osoby, której dane dotyczą lub w inny sposób na nią wpływające.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych 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=WDU20170002361>.
3. OWU obowiązują od dnia 1 lipca 2018 r. i nie mają zastosowania do umów o udział w imprezie turystycznej zawartych przez Organizatora przed tą datą.