

Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych organizowanych przez *Zorientowani Travel sp. z o.o.*

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych, zwane dalej **OWU**, określają prawa i obowiązki Organizatora oraz podmiotów korzystających ze świadczonych przez niego usług.
2. Definicje:
 - a. **Formularz rezerwacji** – formularz rezerwacji dostępny na Stronie internetowej, za pośrednictwem którego Podróżny składa ofertę zawarcia Umowy,
 - b. **Impreza turystyczna** – zgodnie z art. 4 pkt 2 Ustawy jest to połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów Usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, które spełniają warunki określone w art. 5 ust. 1 Ustawy, w tym w szczególności poprzez połączenie tych Usług turystycznych przez Organizatora, oferowanie i sprzedawanie tych usług po cenie obejmującej wszystkie Usługi stanowiącej cenę całkowitą lub oferowanie i sprzedawanie tych Usług przy użyciu określenia „*Impreza turystyczna*” lub podobnego określenia,
 - c. **Niezgodność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług turystycznych objętych Imprezą turystyczną zgodnie z art. 4 pkt 16 Ustawy,
 - d. **Organizator** – Zorientowani Travel sp. z o.o. z zakładem głównym pod adresem: ul. Jana Chryzostoma Paska 2A, 01-640 Warszawa, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 525-289-02-37, REGON: 520830259, wpisany do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego pod numerem ewidencyjnym 2588, będący organizatorem turystyki w rozumieniu art. 4 pkt 8 Ustawy,
 - e. **OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora stanowiące Załącznik nr 1 do Umowy,

- f. **Pilot wycieczek** – osoba towarzysząca w imieniu Organizatora Podróżnym podczas Imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz Usług turystycznych oraz przekazująca podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, o której mowa w art. 3 pkt 7b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1553, ze zm.),
- g. **Podróżny** – osoba, o której mowa w art. 4 pkt 6 Ustawy, tj. każdy, kto chce zawrzeć (zawarł) Umowę z Organizatorem lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie Umowy, a zatem Podróżnym jest zarówno osoba zawierająca Umowę w swoim imieniu, jak również osoby, na rzecz których Umowa została zawarta; w tym drugim przypadku osoba zawierająca Umowę zobowiązana jest przekazać Podróżnym informacje dotyczące Umowy i Imprezy turystycznej, jak również powinna dysponować zgodą tych Podróżnych na ich udział w Imprezie turystycznej zgodnie z postanowieniami niniejszego OWU,
- h. **Przewodnik turystyczny** – osoba zawodowo oprowadzająca Podróżnych po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielająca o nich fachowej informacji oraz sprawująca nad Podróżnymi opiekę w zakresie wynikającym z Umowy, o której mowa w art. 3 pkt 7a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1553, ze zm.), przy czym Przewodnikiem turystycznym jest osoba trzecia działająca w imieniu Organizatora,
- i. **Regulamin** – regulamin Strony internetowej Organizatora, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 123), należące do Organizatora,
- j. **rozpoczęcie Imprezy turystycznej** – należy przez to rozumieć dzień rozpoczęcia wykonywania Usług turystycznych w ramach tej samej Imprezy turystycznej zgodnie z art. 4 pkt 4 Ustawy,
- k. **Siła Wyższa** – należy przez to rozumieć nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, o których mowa w art. 4 pkt 15 Ustawy tj. sytuacje pozostające poza kontrolą strony powołującej się na takie sytuacje, których skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania,

- l. **Strona internetowa** – serwis internetowy należący do Organizatora i dostępny pod adresem: www.zorientowani.pl
 - m. **Ubezpieczyciel** – Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą pod adresem: ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa, KRS: 0000042793, NIP: 5832758112, REGON: 192566592, adres e-mail: info@signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 61 00,
 - n. **Umowa** – umowa o udział w Imprezie turystycznej w rozumieniu art. 4 pkt. 3 Ustawy tj. umowa dotycząca Imprezy turystycznej jako całości lub - jeżeli impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów - wszystkie umowy obejmujące poszczególne Usługi turystyczne w ramach tej samej Imprezy turystycznej, zawierana korespondencyjnie w formie pisemnej lub dokumentowej pomiędzy Podróżnym a Organizatorem w szczególności z wykorzystaniem Formularza rezerwacji dostępnego na Stronie internetowej, w języku polskim, na warunkach określonych w Regulaminie, OWU oraz w Ustawie,
 - o. **Usługa turystyczna** – w rozumieniu art. 4 pkt 1 Ustawy jest to: przewóz pasażerów; zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów; wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych; i inna usługa świadczona Podróżnym, która nie stanowi integralnej części wskazanych wyżej Usług,
 - p. **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o Imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361), która wdraża na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 11.12.2015 r.).
3. Organizator oświadcza, iż posiada wpis do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego pod numerem ewidencyjnym 2588 oraz gwarancję ubezpieczeniową nr M 523310 na pokrycie kosztów kontynuacji Imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, jak również zwrotu całości lub części wpłat dokonanych tytułem Imprezy turystycznej

lub poszczególnych Usług turystycznych udzieloną przez Ubezpieczyciela, jako zabezpieczenie finansowe, o którym mowa w art. 4 pkt 14 w zw. z art. 7 Ustawy, ważną do dnia 9 stycznia 2024 r. na sumę 413 001,00 zł.

4. Przedmiotem Umowy jest organizacja Imprezy turystycznej przez Organizatora na rzecz Podróżnych.
5. Podróżny oświadcza, iż zapoznał się z Umową, niniejszymi OWU i pozostałymi załącznikami do Umowy oraz akceptuje ich postanowienia.
6. Podróżny zobowiązany jest do poinformowania osób, w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę, o warunkach Imprezy turystycznej, w szczególności z uwzględnieniem pkt 7 niniejszego paragrafu. Podróżny oświadcza ponadto, że jest upoważniony do przyjmowania w imieniu Podróżnych, na rzecz których zawarł Umowę, wszelkich oświadczeń i zawiadomień od Organizatora z zachowaniem formy uzgodnionej w Umowie.
7. Podróżny zawierający Umowę oświadcza, że zapozna wszystkich Podróżnych, na rzecz których zawiera Umowę, z informacjami udzielonymi mu przez Organizatora – jeżeli mają one zastosowanie do Imprezy turystycznej objętej Umową - dotyczących:
 - a. ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych,
 - b. informacji o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie turystycznej, a także o sugerowanych szczepieniach i profilaktyce zdrowotnej przed i w trakcie Imprezy turystycznej,
 - c. informacji o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego,
 - d. informacji o prawie do rozwiązania przez Podróżnego Umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej za stosowną opłatą określoną w OWU,
 - e. informacji o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez Podróżnego z niektórych Usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej w określonym języku obcym,
 - f. wszelkich niezbędnych informacji, do których podania Organizator jest zobowiązany na mocy art. 40 Ustawy.
8. Podróżny zawierający Umowę oświadcza, że zgłoszenie Podróżnych, na rzecz których zawiera Umowę, nastąpiło po zapoznaniu ich z Umową, OWU, ważnymi informacjami dodatkowymi i złożeniu przez te osoby względem Podróżnego zawierającego Umowę

oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w Imprezie turystycznej, stosownie do przepisu art. 393 § 2 Kodeksu cywilnego.

9. Wszelkie wyrazy lub zwroty pisane wielką literą należy rozumieć w sposób przewidziany w Regulaminie, chyba że co innego wynika z postanowień niniejszych OWU.

§ 2. ZAWARCIE UMOWY

1. Katalogi, reklamy, publikacje, foldery, broszury oraz ulotki Organizatora, zarówno w formie papierowej, jak i zamieszczone na Stronie internetowej i dotyczące Imprez turystycznych, stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 459, ze zm.), zwanego dalej **Kodeksem cywilnym**. Z chwilą opublikowania lub wprowadzenia do obrotu nowych katalogów, reklam, publikacji, folderów, broszur oraz ulotek przez Organizatora, zastępują one dotychczasowe, chyba że Podróżny skorzystał z dotychczasowych katalogów, reklam, publikacji, folderów, broszur lub ulotek Organizatora.
2. Katalogi, reklamy, publikacje, foldery, broszury oraz ulotki Organizatora, o których mowa w punkcie poprzedzającym, określają szczegółowy program Imprezy turystycznej.
3. Jeżeli cena Imprezy turystycznej nie obejmuje transportu lotniczego, wówczas Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany lotów i odwołania lotów przez przewoźników lotniczych. Należy rozważnie dokonywać rezerwacji. W takiej sytuacji Impreza turystyczna rozpoczyna się z chwilą wykonywania usługi turystycznych w ramach tej samej Imprezy turystycznej.
4. Organizator zobowiązany jest podać Podróżnemu przed zawarciem Umowy wszystkie główne właściwości Usług turystycznych oraz informacje, do których przekazania jest zobowiązany na mocy przepisów Rozdziału VI Ustawy, w tym w szczególności wskazanych w art. 40 Ustawy.
5. Organizator zawiera Umowę w lokalu przedsiębiorstwa albo na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, ze zm.), w tym w szczególności korespondencyjnie w formie pisemnej lub dokumentowej z wykorzystaniem Formularza rezerwacji dostępnego na Stronie internetowej, przy czym zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 8 tej ustawy, przepisów wskazanej ustawy nie stosuje się do umów o udział

w imprezie turystycznej, z wyjątkiem art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 i art. 20 ust. 2 tej ustawy, z uwzględnieniem pkt. 5 niniejszego paragrafu.

6. Umowa pomiędzy Organizatorem a Podróżnym zawierana jest co do zasady w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez uzupełnienie Formularza rezerwacji dostępnego na Stronie internetowej. W związku z wyłączeniem, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, Podróżnemu będącemu konsumentem, który zawarł Umowę na odległość, nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o którym mowa w art. 27 ustawy o prawach konsumenta. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym przysługuje Podróżnemu, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, chyba że negocjacje ustne na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez Podróżnego. Politykę zwrotów przez Klientów będących konsumentami reguluje §9 pkt 13.
7. Zawarcie Umowy następuje w chwili:
 - a. Podpisania Umowy przez Podróżnego osobiście na miejscu w lokalu Organizatora,
 - b. złożenia przez Podróżnego stosownego oświadczenia woli poprzez wypełnienie Formularza rezerwacji o wymagane dane Podróżnych, odklikanie właściwych checkboxów (w szczególności dotyczących akceptacji Regulaminu, niniejszych OWU i pozostałych załączników Umowy) oraz kliknięcia dedykowanego przycisku, co stanowi złożenie przez Podróżnego stosownego oświadczenia woli co do zawarcia Umowy, a następnie Organizator wygeneruje Umowę z systemu komputerowego, której jeden egzemplarz otrzyma Klient w wiadomości e-mail.
8. Dane osobowe i informacje wymagane do zawarcia Umowy obejmują:
 - a. w przypadku Podróżnego zawierającego Umowę: imię i nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu, numer dowodu osobistego lub paszportu wraz z datą ważności (zależnie od miejsca wyjazdu), numer PESEL,
 - b. w przypadku Podróżnego, na rzecz którego Umowa jest zawierana (osoby towarzyszącej) – imię i nazwisko, datę urodzenia, numer telefonu, numer dowodu osobistego lub paszportu wraz z datą ważności (zależnie od miejsca wyjazdu), numer PESEL.

9. Podróżny oświadcza, że dane osobowe i informacje, o których mowa w punkcie poprzedzającym są prawidłowe i zgodne z prawdą oraz zawarte są w Liście Podróżnych tworzonej dla wewnętrznych celów organizacyjnych Organizatora.
10. Po zawarciu Umowy Podróżny zawierający Umowę otrzyma egzemplarz Umowy w formie pisemnej.
11. Podróżny zawierający Umowę musi mieć ukończone 18 lat oraz pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych mogą być objęte Umową tylko za zgodą swoich przedstawicieli ustawowych/opiekunów prawnych.
12. Stosownie do art. 39 Ustawy Organizator udostępnia Podróżnemu standardowy formularz informacyjny stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy.
13. Korespondencja pomiędzy Organizatorem a Podróżnym odbywa się za pośrednictwem wiadomości e-mail, a w nagłych przypadkach również za pośrednictwem numerów telefonu.
14. Gdyby Podróżny wystąpił wobec Organizatora z dodatkowymi życzeniami specjalnymi wykraczającymi poza zakres Umowy, Podróżny może dochodzić roszczeń z tytułu takich pozaumownych dodatkowych życzeń specjalnych tylko wtedy, gdy ich treść i zakres realizacji zostały wyrażone w sposób jednoznaczny przez Podróżnego w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail, a Organizator potwierdził w takiej formie przyjęcie ich do realizacji.

§ 3. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena Imprezy turystycznej jest ceną umowną i obejmuje pełne koszty Imprezy wraz z kosztami świadczeń dodatkowych, opłatami oraz podatkami, łącznie za wszystkich zgłaszanych Podróżnych w ramach zawartej Umowy.
2. Cena Imprezy turystycznej wynika z Umowy i zawiera obowiązkową opłatę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny za każdego Podróżnego w wysokości zgodnej z przepisami Ustawy oraz przepisami wykonawczymi do Ustawy.
3. Organizator oświadcza, iż jest płatnikiem podatku VAT.
4. Zapłata ceny za Imprezę turystyczną uznawana jest za dokonaną z chwilą wpływu środków na konto bankowe Organizatora.
5. Zaliczka płatna jest przez Podróżnego najpóźniej w przeciągu 3 dni od zawarcia Umowy. Pełna cena za Imprezę turystyczną, z uwzględnieniem wcześniej wpłaconej

zaliczki, powinna wpłynąć do Organizatora nie później niż na 30 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy turystycznej, z uwzględnieniem pkt 6 niniejszego paragrafu.

6. Jeżeli w momencie zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia Imprezy turystycznej pozostało mniej niż 30 dni, pełną kwotę za Imprezę turystyczną należy wpłacić w dniu zawarcia Umowy.
7. Wszelkich płatności należy dokonywać na rachunek bankowy wskazany przez Organizatora w Umowie.
8. Niedopuszczalne jest, aby Podróżny dokonywał zapłaty lub wpłacił wyższą kwotę zaliczki i ceny w innym terminie niż wskazany w pkt. 5-6 niniejszego paragrafu. Ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane Podróżnemu.
9. Strony mogą każdorazowo uregulować terminy, o których mowa w pkt 5-6 niniejszego paragrafu, w sposób odmienny.
10. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy z Podróżnym, który nie realizuje terminowo płatności wskazanych w niniejszym paragrafie, z uwzględnieniem postanowienia punktu poprzedzającego.
11. Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny Imprezy turystycznej tylko wtedy, gdy miałyby to nastąpić nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej oraz jest to spowodowane jedną z następujących okoliczności:
 - a. zmianą cen przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
 - b. zmianą wysokości podatków lub opłat od Usług turystycznych objętych Umową, 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. zmianą kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy turystycznej.
12. Organizator powiadamia Podróżnego w sposób jasny i zrozumiały w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail, o podwyższeniu ceny w sytuacjach, o których mowa w punkcie poprzedzającym, wskazując uzasadnienie oraz sposób obliczenia podwyższonej ceny.
13. Podróżny ma prawo do obniżki ceny Imprezy turystycznej spowodowanej wystąpieniem okoliczności, o których mowa w pkt 11 niniejszego paragrafu, w wysokości odpowiadającej faktycznemu obniżeniu tych kosztów, jeżeli okoliczności te wystąpiły po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.

W sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Organizator może odliczyć od zwrotu (obniżenia) należnego Podróżnemu poniesione rzeczywiste koszty obsługi, przy czym na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia Podróżnemu dowód poniesienia takich kosztów obsługi.

§ 4. PRAWA I OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich Usług turystycznych objętych Umową.
2. Organizator zapewnia Podróżnym opiekę w czasie trwania Imprezy turystycznej w zakresie określonym treścią Umowy. Opieka, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, sprawowana jest bezpośrednio przez Organizatora lub przez osobę go reprezentującą i należyście umocowaną do działania w imieniu Organizatora w zakresie niezbędnym do realizacji Imprezy turystycznej.
3. Organizator jest zobowiązany zapewnić:
 - a. w przypadku organizowania wycieczek za granicę – opiekę Pilota wycieczek posiadającego znajomość języka powszechnie znanego w kraju odwiedzanym lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym,
 - b. w przypadku organizowania wycieczek dla Podróżnych z zagranicy – usługi Przewodnika turystycznego oraz opiekę Pilota wycieczek posiadających znajomość języka umożliwiającego kontakt z takimi Podróżnymi lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym.
4. Organizator zobowiązany jest do udzielenia pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji w przypadkach określonych w art. 52 Ustawy oraz w innych przypadkach prawem przewidzianych. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora, jeżeli trudna sytuacja Podróżnego powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
5. Jeżeli Organizator nie wykonuje z przyczyn niezależnych od niego Usług turystycznych opisanych w Umowie, wówczas wykona świadczenie zastępcze o podobnej wartości. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości Usługi turystycznej określonej w Umowie, wówczas Podróżny ma prawo do odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy turystycznej.
6. Organizator, zgodnie z Rozporządzeniem (WE) NR 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego

wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE, ma obowiązek poinformować Podróżnego o przewoźniku lotniczym, z usług którego korzystał będzie podczas realizacji Imprezy turystycznej.

7. Organizator nie odpowiada za katalogi, reklamy, publikacje, broszury, foldery, ulotki etc. wydane w trakcie trwania Imprezy turystycznej przez hotele i inne podmioty, z którymi Podróżni mają styczność w toku Imprezy turystycznej w ramach wykonywanej Umowy.
8. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie Imprezy turystycznej do trzykrotności ceny Imprezy turystycznej. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie, jak również szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa Organizatora.
9. Organizator może świadczyć swoje usługi przy pomocy podmiotów (osób) trzecich, w tym w szczególności podmiotów świadczących usługi transportowe, noclegowe i gastronomiczne, z uwzględnieniem postanowienia punktu poprzedzającego. Podmioty (osoby), o których mowa w zdaniu poprzedzającym, dysponują uprawnieniami niezbędnymi do świadczenia przez nich wskazanych usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5. PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Podróżny oświadcza, że akceptuje treść Umowy, niniejszych OWU oraz innych załączników do Umowy, jak również zobowiązuje się ich przestrzegać oraz sprawdzić prawidłowość danych osobowych swoich oraz pozostałych Podróżnych objętych Umową, przed zawarciem tej Umowy. O wszelkich zmianach danych Podróżnych, w tym w szczególności Podróżnych, na rzecz których zawarta została Umowa, Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora.
2. Podróżny ma prawo do świadczeń określonych w Umowie, niniejszych OWU oraz w pozostałych załącznikach do Umowy.
3. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich Niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy turystycznej.
4. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania zasad obowiązujących w miejscu pobytu (regulaminu), z którymi jest zapoznawany i informowany na początku Imprezy turystycznej. Zasady, o których mowa w zdaniu poprzedzającym obejmują

w szczególności: przestrzeganie przepisów i regulaminów obowiązujących w miejscu pobytu lub w innych miejscach objętych Imprezą turystyczną (np. związane z ciszą nocną, BHP, przepisami przeciwpożarowymi), użytkowanie przekazanego sprzętu (w tym np. rekreacyjno-sportowego) zgodnie z jego przeznaczeniem, utrzymywanie porządku w miejscu pobytu, zachowywanie się zgodnie z ogólnie przyjętymi dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego z poszanowaniem zwyczajów oraz przepisów prawa obowiązujących w kraju lub regionie pobytu.

5. Podróżny obowiązany jest podporządkować się zaleceniom Organizatora związanych z realizacją Umowy oraz udzielić wszelkich informacji niezbędnych do jej realizacji.
6. Podróżny obowiązany jest uiścić wszystkie niezbędne opłaty w miejscu pobytu, o których Podróżny został wcześniej poinformowany przez Organizatora i które wynikają z zawartej Umowy.
7. Podróżny zobowiązany jest posiadać egzemplarz Umowy oraz wszelkie wymagane prawem dokumenty potrzebne do zawarcia Umowy z Organizatorem, a także dokumenty wymagane do realizacji Umowy, takie jak w szczególności dowód osobisty, paszport czy wiza, jak również – ze względu na specyfikę Imprezy turystycznej – odpowiedni sprzęt lub ekwipunek, jeżeli Podróżny ma go sobie zapewnić we własnym zakresie.
8. Podróżny ma obowiązek przestrzegać limitu bagażu ustalonego przez przewoźnika, którym posługuje się Organizator w związku z wykonywaniem Umowy. Podróżny może dokupić dodatkowy bagaż rejestrowany, o czym obowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Organizatora. Koszty oraz terminy, w których możliwe jest dokupienie dodatkowego bagażu, ustalane są przez przewoźnika.
9. Podróżnym zaleca się zwracanie szczególnej uwagi na swój bagaż. W przypadku zgubienia lub zniszczenia bagażu kwestie odpowiedzialności Podróżnego, Organizatora, przewoźnika itp. regulują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
10. Nie zaleca się uczestnictwa w Imprezach turystycznych kobietom ciężarnym w ósmym i dziewiątym miesiącu ciąży bez uprzedniej konsultacji z lekarzem.
11. Podróżny ma prawo dochodzić na drodze sądowej wszelkich pobranych przez Organizatora opłat, które uważa za nieuzasadnione lub niezgodne z zawartą Umową.
12. Podróżny ma prawo do zwrotu wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn leżących po stronie Organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w Imprezie turystycznej przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów,

z którymi Organizator współpracuje w celu realizacji Umowy i związanych z nią Usług turystycznych.

§ 6. PODRÓŻNI MAŁOLETNI

1. W odniesieniu do Podróżnego małoletniego stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszych OWU, z uwzględnieniem odrębnych postanowień niniejszego paragrafu.
2. Jeżeli na podstawie Umowy obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy przedstawiciel ustawowy/opiekun prawny lub inna upoważniona osoba, Organizator jest zobowiązany do uzyskania informacji umożliwiających bezpośredni kontakt z Podróżnym w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za tego Podróżnego w miejscu jego pobytu.
3. Zawarcia Umowy na rzecz Podróżnego małoletniego, tj.:
 - a. nieposiadającego zdolności do czynności prawnych (poniżej 13. roku życia) dokonuje jego przedstawiciel ustawowy/opiekun prawny,
 - b. posiadającego ograniczoną zdolność do czynności prawnych (między 13. A 18. rokiem życia) dokonuje:
 - jego przedstawiciel ustawowy/opiekun prawny, lub
 - Podróżny samodzielnie, pod warunkiem przedłożenia pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego/opiekuna prawnego, lub
 - inna osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, pod warunkiem przedłożenia pisemnego upoważnienia przedstawiciela ustawowego/opiekuna prawnego do zawarcia Umowy na rzecz Podróżnego małoletniego.
4. Przedział wiekowy Podróżnych małoletnich określa Organizator w ofercie. Wszelkie odstępstwa od przedziału wiekowego nieprzekraczające jednego roku mogą mieć miejsce za zgodą Organizatora oraz po zaakceptowaniu warunków i Programu Imprezy Turystycznej dla danej grupy wiekowej przez przedstawiciela ustawowego/opiekuna prawnego Podróżnego małoletniego.
5. Podróżny małoletni rozpoczynający udział w Imprezie turystycznej zobowiązany jest posiadać przy sobie dodatkowo legitymację szkolną, o ile ją posiada.

6. W przypadku Imprezy turystycznej polegającej na grupowym wyjeździe Podróżnych małoletnich, pod opieką jednej osoby znajduje się w zależności od Imprezy turystycznej nie więcej niż:
 - a. dwudziestu Podróżnych małoletnich, którzy ukończyli 10. rok życia,
 - b. piętnastu Podróżnych małoletnich, jeżeli co najmniej jeden z Podróżnych małoletnich nie ukończył 10. roku życia.
7. Opieka Organizatora rozpoczyna się z chwilą przekazania Podróżnych małoletnich na miejscu zbiórki w dniu rozpoczęcia Imprezy turystycznej, a kończy z chwilą przekazania ich przedstawicielowi ustawowemu/opiekunowi prawnemu lub w inny sposób ustalony indywidualnie z przedstawicielem ustawowym/opiekunem prawnym.
8. Podróżni małoletni zobowiązani są do przestrzegania dodatkowych zasad poza zasadami wskazanymi w § 5 pkt 4 powyżej, takich jak w szczególności: podporządkowanie się poleceniom osób sprawującym pieczę nad Podróżnymi małoletnimi w czasie trwania Imprezy turystycznej, nie spożywanie alkoholu, nie palenie papierosów, nieużywanie narkotyków lub innych środków odurzających (w tym dopalaczy), nie oddalanie się z miejsca pobytu lub innego miejsca objętego Imprezą turystyczną oraz korzystanie z obiektów w miejscu pobytu za zgodą lub pod nadzorem osób sprawujących pieczę.

§ 7. UBEZPIECZENIE

1. Organizator dokonuje terminowych wpłat składek dotyczących Podróżnych w należnej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości zgodnej z przepisami Ustawy oraz przepisami wykonawczymi do Ustawy.
2. Organizator zawarł z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia Podróżnych obowiązującą od dnia 10 stycznia 2023 r. do dnia 9 stycznia 2024 r. na udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej nr M 523310 w kwocie 413 001,00 zł, dotyczącej pokrycia kosztów powrotu Podróżnych do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Podróżnych za Imprezę turystyczną w przypadkach przewidzianych w Ustawie.
3. Umowa zawarta przez Organizatora z Ubezpieczycielem, o której mowa w punkcie poprzedzającym, dotyczy zarówno gwarancji ubezpieczeniowej na pokrycie kosztów kontynuacji Imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, jak również zwrotu całości lub części wpłat dokonanych tytułem Imprezy turystycznej lub poszczególnych Usług turystycznych jako zabezpieczenie finansowe, o którym mowa w art. 4 pkt 14

w zw. z art. 7 Ustawy, jak również na potrzeby ubezpieczenia Podróżnych w pozostałym zakresie.

4. Warunki gwarancji ubezpieczeniowej, o której mowa w punkcie poprzedzającym, w tym w szczególności wysokość sumy gwarancyjnej oraz dane Ubezpieczyciela, są zamieszczone na Stronie internetowej lub przekazane Podróżnym przez Organizatora w formie papierowej lub za pośrednictwem wiadomości e-mail. Organizator prześle Podróżnemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej Umowy, potwierdzenie posiadania gwarancji ubezpieczeniowej, ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji w przypadkach przewidzianych Ustawą. Beneficjentem polisy jest Marszałek Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego, adres: ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, e-mail:).
5. Wszyscy Podróżni mają ten sam numer polisy w ramach gwarancji ubezpieczeniowej, o której mowa w niniejszym paragrafie.
6. Szczegółowe zasady ubezpieczenia regulują „*Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże Signal Iduna Polska TU S.A.*” wraz z „*Kartą Produktu Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże Signal Iduna Polska TU S.A.*” zatwierdzone uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela nr 4/Z/2018 z dnia 31 stycznia 2018 r., stanowiące Załącznik nr 4 do Umowy.
7. Podróżny może wykupić dodatkowe ubezpieczenie:
 - a. od kosztów rezygnacji z Imprezy turystycznej do kwoty Ceny Imprezy turystycznej określonej w Umowie:
 - za pośrednictwem Organizatora w ciągu 5 dni od dnia zawarcia Umowy – w takim przypadku Podróżny zobowiązany jest zapoznać się z „*Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje Signal Iduna Polska TU S.A.*” wraz z „*Kartą Produktu Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje Signal Iduna Polska TU S.A.*” zatwierdzone uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela nr 48/Z/2018 z dnia 30 sierpnia 2018 r., udostępnione przez Organizatora oraz zamieszczone na Stronie internetowej, albo
 - we własnym zakresie przed dniem rozpoczęcia Imprezy turystycznej,
 - b. dodatkowe ubezpieczenie od chorób przewlekłych.

8. Podróżny oświadcza, iż stan zdrowia umożliwia mu udział w Imprezie turystycznej, a w przypadku zachorowania w trakcie Imprezy turystycznej zwalnia leczących ich w kraju i za granicą lekarzy z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji medycznej z przebiegu jego leczenia.
9. Jeżeli Podróżnego dotyczą choroby przewlekłe lub nowotworowe, powinien on wykupić dodatkowe ubezpieczenie.
10. Uiszczanie składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz ubezpieczenie, o którym mowa w pkt 2 niniejszego paragrafu, stanowią zabezpieczenie finansowe dla Podróżnych, z którego mogą skorzystać na wypadek niewypłacalności Organizatora w celach, o których mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1 Ustawy.

§ 8. REKLAMACJE

1. Organizator odpowiada za Niezgodność wykonania Umowy, chyba że Organizator udowodni, że:
 - a. winę za Niezgodność ponosi Podróżny,
 - b. winę za Niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem Usług turystycznych objętych Umową, a Niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
 - c. Niezgodność została spowodowana Siłą Wyższą.
2. Jeżeli Podróżny stwierdzi Niezgodność w trakcie trwania Imprezy turystycznej, ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Organizatora oraz osobę realizującą Usługi turystyczne, w tym w szczególności Pilota wycieczek lub Przewodnika turystycznego. Organizator powinien być powiadomiony o takim fakcie drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@zorientowani.pl lub telefonicznie (+22 266 04 03).
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko oraz dane kontaktowego Podróżnego składającego reklamację, jak również wskazanie Niezgodności oraz żądań Podróżnego w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji. Termin przedawnienia roszczeń dotyczących Niezgodności wynosi trzy lata.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Organizatora w terminach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Przy rozpatrywaniu reklamacji bierze się pod uwagę stopień przyczynienia się Podróżnego do powstania Niezgodności.

5. Odpowiedzialność Organizatora za Niezgodność określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy rozdziału 7 Ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 9. ZMIANY IMPREZY

1. Organizator obowiązany jest informować Podróżnego o wszelkich zmianach dotyczących Imprezy turystycznej.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do nieznaczonej zmiany Umowy, zgodnie z art. 46 ust. 1 pkt 1 Ustawy, przy czym zobowiązuje się poinformować Podróżnego o zmianie w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
3. Organizator niezwłocznie powiadamia Podróżnego w formie, o której mowa w punkcie poprzedzającym, o zaistnieniu przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej następujących okoliczności:
 - a. jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
 - b. nie może spełnić specjalnych wymagań Podróżnego, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy, lub
 - c. proponuje Podróżnemu podwyższenie ceny Imprezy turystycznej przekraczające 8% całkowitej ceny Imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2. Ustawy.
4. W powiadomieniu, o którym mowa punkcie poprzedzającym, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - a. zmianie warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę Imprezy turystycznej,
 - b. rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji, o której mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu,
 - c. odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w literze poprzedzającej,
 - d. jeśli ma to zastosowanie – o zastępczej Imprezie turystycznej, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości, oraz o jej cenie.

5. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora, o którym mowa w pkt 4 lit. b niniejszego paragrafu, jest zobowiązany do poinformowania Organizatora:
 - a. o przyjęciu proponowanej zmiany Umowy, albo
 - b. o odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - c. o odstąpieniu od Umowy oraz przyjęciu zastępczej Imprezy turystycznej.
6. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy turystycznej.
7. W razie nieosiągnięcia minimalnej liczby Podróżnych, o której mowa w Umowie, Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania Imprezy turystycznej w terminie wskazanym w pkt 8 niniejszego paragrafu.
8. Organizator może odwołać Imprezę turystyczną, jeżeli nie osiągnięto minimalnej liczby Podróżnych wymaganych do jej przeprowadzenia określonej w punkcie poprzedzającym, nie później niż w terminie:
 - 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, chyba że Umowa wskazuje inny wcześniejszy termin na odwołanie Imprezy turystycznej.
9. Organizator może odwołać Imprezę turystyczną z powodu Siły Wyższej, jeżeli powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
10. Jeżeli zmiana Umowy jest wynikiem działań zawinionych przez Organizatora, Podróżnemu przysługuje zwrot pełnej kwoty, jaką wpłacił, bez potrąceń na rzecz Organizatora oraz osób trzecich, jak również prawo do odszkodowania.
11. Jeżeli Podróżny nie rozpoczął udziału w Imprezie turystycznej, w tym w szczególności nie stawił się na miejsce zbiórki, w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia Podróżnemu dodatkowego przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w Imprezie turystycznej.
12. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Podróżnego, Organizator ma prawo pobrać opłatę odpowiadającą cenie Imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania Usług turystycznych. Na żądanie Podróżnego Organizator uzasadnia wysokość opłaty za odstąpienie

od Umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego, na co Podróżny wyraża zgodę. Pozostałą kwotę Organizator zwraca Podróżnemu w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy.

13. Podróżny może przenieść prawa i obowiązki wynikające z zawartej Umowy na osobę trzecią bez zgody Organizatora, jeżeli osoba ta przejmie wszystkie wynikające z Umowy prawa i obowiązki oraz spełnia warunki udziału w Imprezie turystycznej, pod warunkiem zawiadomienia Organizatora o tym fakcie nie później niż na 7 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy turystycznej. Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, będzie wiązać się z poniesieniem przez Organizatora dodatkowych uzasadnionych i rzeczywistych kosztów, Organizator może żądać ich uiszczenia przez Podróżnego, pod warunkiem wskazania Podróżnemu ich wysokości oraz ich akceptacji przez Podróżnego.
14. W przypadku, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, odpowiedzialność Podróżnego oraz osoby trzeciej za uregulowanie należności finansowych związanych z Imprezą turystyczną jest solidarna, a Podróżny przenoszący prawa i obowiązki wynikające z zawartej Umowy (cedent) zobowiązany jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.
15. Jeżeli uczestnictwo w Imprezie turystycznej jest związane z przelotami samolotowymi lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany Podróżnych może być ograniczona warunkami zakupu przez Organizatora biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.

§ 10. ZASADY REZYGNACJI PRZEZ KLIENTA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy (rezygnacji z udziału w Imprezie turystycznej) zgodnie z przepisami Ustawy. Odstąpienie od Umowy powinno nastąpić przez złożenie Organizatorowi w formie pisemnej (dopuszczalny jest skan pisma z podpisem przesłany e-mailem) oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Organizator pobiera opłatę za odstąpienie od umowy w wysokości:
 - a. 5% ceny Imprezy turystycznej w przypadku rezygnacji powyżej 60 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej,
 - b. 20% ceny Imprezy turystycznej w przypadku rezygnacji w okresie od 30 do 59 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej,
 - c. 30% ceny Imprezy turystycznej przy rezygnacji w okresie od 20 do 29 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy turystycznej,

- d. 50% ceny Imprezy turystycznej, przy rezygnacji w okresie od 10 do 19 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy turystycznej,
 - e. 80% ceny Imprezy turystycznej, przy rezygnacji w okresie od 3 do 9 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy turystycznej,
 - f. 90% ceny Imprezy turystycznej, przy rezygnacji w okresie poniżej 3 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy Turystycznej.
2. Klient może odstąpić od umowy o udział w Imprezie turystycznej przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej 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.
 3. Rozliczenie przez Organizatora z Klientem w związku z odstąpieniem przez niego od Umowy nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z udziału w Imprezie turystycznej.

§ 11. DANE OSOBOWE

1. Podstawą przetwarzania danych osobowych Podróżnych jest podjęcie działań przez Organizatora na żądanie Podróżnego przed zawarciem niniejszej Umowy (w tym w szczególności w celu przedstawienia oferty na żądanie Podróżnego) oraz realizacja niniejszej Umowy. Administratorem danych osobowych Podróżnych jest Organizator.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Podróżnych zawiera klauzula informacyjna stanowiąca Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy (Klauzula informacyjna dla Podróżnych).

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze OWU nie mają na celu ograniczać ani wyłączać praw konsumentów, przysługujących im na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z uwzględnieniem postanowień Umowy oraz niniejszych OWU.
2. Podróżny będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), a podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator, jest Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej

w Warszawie (adres: ul. Sienkiewicza 3 , 00-015 Warszawa, strona internetowa <http://www.wiih.org.pl/index.php?id=1>, e-mail: ih_warszawa@wiih.org.pl). Podróżny może złożyć swoją skargę również za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

3. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
4. Zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy, w której Umowa została zawarta, pod rygorem nieważności.
5. Gdyby którekolwiek postanowienie Umowy lub OWU okazało się nieważne/nieskuteczne, wówczas Umowa i OWU zachowują moc obowiązującą w pozostałym zakresie, a na miejsce postanowień nieważnych/nieskutecznych wchodzi postanowienia ważne/skuteczne, które są w swoim celu najbardziej zbliżone do postanowień uznanych za nieważne/nieskuteczne. W szczególności nieważność pojedynczych postanowień Umowy lub OWU nie narusza ważności pozostałych postanowień Umowy lub OWU.
6. Kwestie nieuregulowane w Umowie oraz w niniejszych OWU i pozostałych załącznikach do Umowy podlegają odpowiednim przepisom powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności przepisom Ustawy, ustawy o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych oraz Kodeksu cywilnego.
7. W razie rozbieżności między postanowieniami OWU a Umową, stosuje się postanowienia Umowy.
8. Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy rozpatrywane będą w pierwszej kolejności na drodze polubownej. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia spór poddany zostanie pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla zakładu głównego Organizatora.
9. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem podpisania umowy.