

1. Zawarcie umowy

Organizatorem imprezy jest biuro „Wakacje SzawelTravel” Ewa Wojdyła-Szawel , 90-418 Łódź , ul.Kościuszkis 1 , NIP 6851480486 REGON 384903859 ,wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki Nr 493 ,zwanym dalej Organizatorem, chyba że w ofercie zaznaczono innego Organizatora.

Zawarcie umowy z biurem Organizującym o udział w wycieczce następuje w formie pisemnej, w momencie podpisania przez uczestnika umowy – zgłoszenia, warunków uczestnictwa oraz dokonania wpłaty zaliczki w wysokości ujętej w załączonej umowie. Przy zawieraniu umowy uczestnik związany jest ceną podaną w ofercie oraz terminami wpłat. Warunki Uczestnictwa oraz program imprezy są integralną częścią umowy.Niedokonanie przez Uczestnika pełnej wpłaty ceny świadczeń turystycznych w ustalonym terminie uważa się za rezygnację Uczestnika z danej imprezy turystycznej z przyczyn leżących po jego stronie. W takim przypadku umowa rozwiązuje się, zaś Organizator jest uprawniony do pobrania opłaty określonej w punkcie 4 niniejszej umowy. Uczestnik podpisujący umowę w imieniu osoby trzeciej oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia tejże umowy.

2. Świadczenia i ich zmiany

Uczestnik ma prawo wymagać realizacji ustalonego w umowie programu wycieczki oraz ilości świadczeń objętych umową, opisanych w katalogach lub innych ofertach. Opłacone w Polsce świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmieniane po przyjeździe na miejsce pobytu. Niewykorzystanie przez Uczestnika któregośkolwiek ze świadczeń w ustalonym umową terminie, z winy lub decyzji leżącej po jego stronie nie upoważnia do zwrotu w części lub całości zapłaconej na rzecz Organizatora kwoty. W przypadku nieprzewidzianych dla Organizatora zmian w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub ofercie zastrzega się prawo do zmiany programu lub zakwaterowania na równorzędny lub wyższy standard o czym Organizator niezwłocznie winien poinformować Uczestnika .Uczestnik niezwłocznie powinien poinformować Organizatora czy akceptuje zmiany, a w przypadku rezygnacji przysługuje mu zwrot wszelkich wpłaconych środków bez potrąceń. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie nie stanowi wady usług,a zgoda Uczestnika jest jednoznaczna z akceptacją zmian i z tego powodu nie może on zgłaszać roszczeń do Organizatora.

3. Odwołanie imprezy zmiana świadczeń

Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy najpóźniej na 10 dni przed jej rozpoczęciem, w szczególności w przypadku braku ogłoszonej przez Organizatora minimum grupy, a w każdym czasie z przyczyn od siebie niezależnych, np. działanie siły wyższej (każde wydarzenie lub zjawisko, zarówno o charakterze faktycznym jak i prawnym lub administracyjnym, które mimo dolożenia wszelkich rozsądnych starań i wysiłków pozostaje poza kontrolą Organizatora, a ze względu na swój charakter może wpłynąć na wykonanie lub sposób wykonania przez Organizatora obowiązków wynikających z niniejszej umowy). O fakcie odwołania imprezy uczestnika lub agenta powiadamia się listem poleconym lub na innym trwałym nośniku. W przypadku odwołania imprezy Uczestnikowi przysługuje prawo do zwrotu całości wniesionych opłat lub udział w imprezie zastępczej zaproponowanej przez Organizatora. Nie przysługuje natomiast z tego powodu jakiegokolwiek odszkodowanie. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych zmienić cenę, termin lub standard imprezy, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie uczestnika.W powiadomieniu Biuro informuje Uczestnika o zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę, o rozsądnym terminie, w którym Uczestnik ma poinformować Biuro o swojej decyzji tzn. czy Uczestnik przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat,albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje imprezę zastępczą.W przypadku braku odpowiedzi Uczestnika w podanym przez Biuro terminie Biuro informuje o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy.Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ramowego programu imprez oraz zmian godzin rozpoczęcia i zakończenia imprezy.

4. Zmiana terminu, rezygnacja

Uczestnik ma prawo w każdej chwili przed rozpoczęciem podróży zrezygnować z zamówionych świadczeń, jednakże jest zobowiązany z tego tytułu do zapłaty kosztów rezygnacji (rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora) które obowiązują także w przypadku rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (np.odmowa wydania Uczestnikowi paszportu lub wizy,niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w umowie terminów,niezgłoszenie się na miejsce zbiórki,choroba lub przypadki losowe,uniemożliwienie przekroczenia granicy przez pracownika straży granicznej) Koszty rezygnacji w przypadku imprez autokarowych lub z dojazdem własnym naliczane są od wartości wszystkich zamówionych świadczeń.

W przypadku imprez lotniczych koszty naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji pomniejszonej o koszt biletu lotniczego. W przypadku imprez lotniczych koszt biletu lotniczego jest bezwrotny - nie podlega zwrotowi.Rezygnacja z udziału w imprezie może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej – listem poleconym lub pocztą elektroniczną na adres Organizatora.Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Biuro kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż:

- do 40 dni przed datą wyjazdu – do 10% ceny imprezy,
- od 40 do 25 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny imprezy,
- od 24 do 15 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny imprezy,
- na 14 dni przed datą wyjazdu i mniej – do 90% ceny imprezy.

Dotyczy to również faktu, gdy uczestnik nie zgłosi się na miejsce zbiórki. Do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy dopuszcza się możliwość wskazania przez uczestnika osoby spełniającej warunki umowy i przejmującej jego wszystkie obowiązki, z potrąceniem jedynie opłaty manipulacyjnej niezależnie od terminu zgłoszenia rezygnacji. Za każdą zmianę (terminu, uczestnika, hotelu) przez uczestnika, Organizator może pobrać opłatę manipulacyjną odpowiadającą kosztom faktycznie przez niego ponoszonym lub ryczałtem 50 zł od każdej osoby, której dotyczy zmiana.

5. Odpowiedzialność Organizatora, reklamacje

Organizator odpowiada za zorganizowanie imprezy i zapewnienie świadczeń zgodnie z przedstawioną ofertą sprzedaży. Jeżeli świadczenia te nie zostaną zrealizowane lub ich jakość odbiega od postanowień ,Uczestnikowi przysługuje indywidualne prawo do reklamacji.Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie e-mailem) na adres siedziby Biura bądź Agenta. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wypłynięcia do Biura, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. Reklamacje powinny być zgłaszane w miarę możliwości niezwłocznie po stwierdzeniu uchybienia u upoważnionego przedstawiciela Organizatora na miejscu imprezy, lub/i do biura Organizatora w terminie 30 dni kalendarzowych od daty zakończenia imprezy.Rozpatrywane będą jedynie indywidualne reklamacje złożone na piśmie, zawierające dokładny opis sytuacji i dostarczone osobście lub przesłane listem poleconym na adres Organizatora, pod rygorem nieważności.Uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów – patrz punkt 10.

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za: bagaż oraz wartościowe przedmioty pozostawione w autokarze bez nadzoru uczestnika lub po ukończeniu podróży, opóźnienia spowodowane postojami na granicy, warunkami atmosferycznymi, odmową wjazdu uczestnika do kraju docelowego, działaniami siły wyższej itp.

Organizator zastrzega sobie okres 30 dni kalendarzowych na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie pisemnej odpowiedzi.Za datę udzielenia odpowiedzi przez biuro „Wakacje SzawelTravel” traktuje się datę nadania listu poleconego z odpowiedzią na reklamację.W przypadku uznania reklamacji Organizator ma obowiązek niezwłocznego zwrotu uznanej kwoty.

6. Odpowiedzialność Uczestnika

W trakcie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota lub opiekuna grupy mających na celu właściwą realizację imprezy, do zachowania się nie rażącego pozostałych uczestników grupy oraz obsługi. Uczestnik jest zobowiązany do posiadania w trakcie realizacji imprezy ważnych dokumentów.Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. Zobowiązując się uczestnika do przestrzegania przepisów paszportowych, wizowych, celnych, dewizowych i sanitarnych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i docelowych. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za indywidualne kłopoty uczestnika na granicach. W przypadku odmowy wjazdu do kraju tranzytowego lub docelowego Organizator nie zwraca należności za niewykorzystane świadczenia. W takim przypadku uczestnik wraca do kraju na własny koszt. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone ze swojej winy podczas pobytu oraz

podróży, za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli itp.W przypadku szkód zostanie pociągnięty do odpowiedzialności finansowej w kwocie odpowiadającej zaistniałej szkodzi. Podczas podróży autokarem obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu oraz palenia tytoniu.W przypadku niezastosowania się do zakazu ,załoga autokaru może przedsięwziąć odpowiednie działania z wezwaniem policji i usunięciem z pojazdu nieostosującego się do zakazu klienta włącznie.

7. Cena imprezy

Procentowy udział zaliczki w cenie imprezy wynosi 20%-30% natomiast termin zapłaty całości kwoty musi nastąpić do 21 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy.Cena imprezy jest ceną umowną i nie może ulec podwyższeniu w okresie do 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.W okresie 20 dni przed data rozpoczęcia imprezy cena nie może zostać przez Organizatora zmieniona. Może ona być podwyższona w przypadku: wzrostu kosztów transportu, wzrostu ceł, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. Ceny walutowe przeliczane po kursie NBP sprzedaż-pieniądze w dniu ostatecznej wpłaty. Każdy uczestnik ma prawo do bezpłatnego przewozu 1 szt. bagażu o max. wadze do 25 kg i o wymiarach nie przekraczających zwyczajowych norm (80cm x 60cm x 30 cm) oraz do bagażu podręcznego o wadze do 5kg, który powinien zostać umieszczony pod jego fotelem. Przewóz bagażu ponadwymiarowego oraz o większej wadze niż waga ujęta w warunkach uczestnictwa wymaga indywidualnego ustalenia.

8. Ubezpieczenie

Organizator dokonuje ubezpieczenia grupowego uczestników w przypadku imprez z dojazdem zorganizowanym składającego się z ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków NNW , kosztów leczenia za granicą KL oraz bagażu na czas podróży.Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik ,lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych .Ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania, kosmetyki, drobne urządzenia elektryczne, wózki dziecięce i inwalidzkie). Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróżnej, zniszczenia lub utraty m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, telefonów komórkowych, akcesoriów samochodowych, sprzętu sportowego. Koszty do 100 EURO uczestnik winien pokryć we własnym zakresie – ich zwrot następuje po powrocie do kraju i przesłaniu odpowiednich rachunków za pośrednictwem Organizatora do ubezpieczalni. W przypadku imprez, w których Organizator nie zabezpiecza dojazdu lub imprez, w cenie, których nie zawarto ubezpieczenia, uczestnik jest zobowiązany do wykupienia takiej polisy, tzn. zawarcia umowy ubezpieczeniowej przed wyjazdem. Za niedopełnienie tego obowiązku odpowiedzialność ponosi uczestnik. Klient ma prawo zawrzeć z firmą ubezpieczeniową dodatkowo umowę ubezpieczeniową od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie.Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Biura. Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych w TU Europa S.A. (adres: 53-413 Wrocław, ul. Gwiaździsta 62).

9. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych podanych przez klientów jest firma „Wakacje SzawelTravel” Ewa Wojdyła-Szawel z siedzibą w Łodzi ul.Kościuszkis 1, 90-418 Łódź.Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania umowy. Uczestnicy mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Uczestnikom przysługują także prawa wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Biuro przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Biura polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, oraz marketingu bezpośredniego.

Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom, w tym liniom , lotnicyzm,firmom autokarowym i przewozowym ,hotelom,właścicielom apartamentów,hotelu i kwater,hotelu ubezpieczeniowej TU EUROPA,agentom współpracującym z firmą „Wakacje SzawelTravel” na podstawie umów agencyjnych,kontraentom zagranicznym w celu realizacji zawartej z firmą „Wakacje SzawelTravel” umowy.Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne.Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych,a także prawo do ich korekty.Uczestnikom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:

- na podstawie prawnie uzasadnionych interesów
- Uczestnik może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją – taki sprzeciw wymaga uzasadnienia.
- na potrzeby marketingu bezpośredniego
- Uczestnik może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

10. Inne

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Biura do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Biura o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Biuro pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązków przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich.

Biuro Wakacje SzawelTravel Ewa Wojdyła-Szawel posiada wymaganą prawem Gwarancję OC (Gwarancja Ubezpieczeniowa nr GT 642/2022 ważna od 10.12.2022r do 09.12.2023r wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna , 53-413 Wrocław , ul.Gwiaździsta 62 – suma gwarancji 252389,50zł).

Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy biuro wbrew obowiązкови nie zapewni Uczestnikowi powrotu do kraju,oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Uczestników w razie niewykonania umowy.Po poinformowaniu przez Uczestnika,Ubezpieczyciel zawiadamia Marszałka Województwa Łódzkiego, A.Piłsudskiego 8, 90-051 Łódź, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Uczestników do kraju w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od Marszałka Województwa Łódzkiego lub wskazanej przez niego jednostki zgodnie z zapisem ustawy z dnia 24.11.2017r .art 14 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2019r poz.548)

Ubieganie się o wypłatę środków z umowy ubezpieczeniowej, gdy impreza z winy Organizatora nie dojdzie do skutku wymaga formy pisemnej skierowanej na adres Ubezpieczyciela.