OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH BIURA PODRÓŻY PROMED

I. DEFINICJE

1) warunki uczestnictwa - niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych Biura Podróży Promed w Gorlicach, obowiązujące dla umów zawieranych od 1 lipca 2018 r.

2) umowa - zgłoszenie – formularz o nazwie „umowa- zgłoszenie" służący określeniu elementów umowy udziału w imprezie turystycznej;

3) strony – łącznie: organizator i podróżny;

4) organizator -Promed sp. z o.o. z siedzibą w Gorlicach, używająca również nazwy handlowej Biuro Podróży Promed, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście-XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000124478, NIP: 738-000-64-48;

5) podróżny - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy;

6) agent turystyczny przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez organizatora;

7) impreza lub impreza turystyczna -impreza turystyczna organizatora stanowiąca połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ustawy;

8) umowa– zawarta między organizatorem a podróżnym umowa o udział w imprezie dotycząca imprezy jako całości lub, jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;

9) materiał informacyjny – skierowany do ogółu materiał w formie katalogu, oferty lub podobnej, zawierający opis imprez turystycznych organizatora i inne informacje z nimi związane, udostępniony przez organizatora na własnej stronie internetowej lub w innym miejscu;

10) trwały nośnik– materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub organizatorowi, przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (forma papierowa, e-mail zapisany na dysku komputera, płyta CD lub DVD, pendrive itp.)

11) ubezpieczyciel –UNIQA z siedziba w Warszawie, zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;

12) gwarancja ubezpieczeniowa - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela;

13) Fundusz – Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy;

14) nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności– sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;

15) niezgodność (art. 4 pkt 16 ustawy) – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;

16) powrót do kraju (art. 4 pkt 12 ustawy)- powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;

17) ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361).

II. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Stronami umowy są, z zastrzeżeniem ust. 2, organizator i podróżny
2. W przypadku zawierania przez podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu.
3. Jeżeli podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
4. Podróżny określa w umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę podróżnych uczestniczących w imprezie oraz wskazane w umowie-zgłoszenie dane osobowe podróżnych a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaje i zakres usług objętych programem imprezy i składa oświadczenia związane z imprezą przewidziane w formularzu umowy- zgłoszenia.
5. Integralną część umowy stanowią: a) warunki uczestnictwa, b) umowa- zgłoszenie, c) materiał informacyjny.
6. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie.
7. Z zastrzeżeniem ust. 8, przy zawieraniu umowy podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 30% ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie-zgłoszeniu.
8. W terminie do 29 dni przed rozpoczęciem imprezy, podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba że umowa stanowi inaczej.
9. W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 29 lub mniej dni od dnia zawarcia umowy podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
10. W razie niedokonania zapłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w ust. 8 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
11. Postanowienie ust. 10 w części dotyczącej rozwiązania umowy stosuje się również w przypadku niedokonania wymaganej wpłaty w terminie ustalonym na podstawie ust. 10.
12. Zapłata za imprezę następuje: przelewem na rachunek bankowy organizatora lub gotówką, bądź karta płatniczą w kasie organizatora.
13. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi podróżny.
14. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy.
15. W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.
16. Uczestnikowi zawierającemu umowę tylko dla siebie standardowo przydzielany jest pokój jednoosobowy za dopłatą określoną w ofercie imprezy. Na życzenie uczestnika przydział miejsca w pokoju dwuosobowym może być zapewniony tylko w przypadku wystąpienia takiej możliwości (z drugą osobą tej samej płci, zawierającą umowę również tylko dla siebie- o ile wyrazi ona życzenie zakwaterowania w pokoju dwuosobowym)

III. UBEZPIECZENIE I GWARANCJA

1. Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty standardowo ubezpieczeniem kosztów leczenia wg ogólnych warunków towarzystwa ubezpieczeniowego **UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**, ubezpieczenie podróży zagranicznych w zakresie podstawowym :

- KL (koszty leczenia za granicą , do kwoty 10.000 EUR
-NNW (następstwa nieszczęśliwych wypadków) , do kwoty: uszczerbek na zdrowiu (za 100%) 2000 EUR
- BP (utrata bagażu): do kwoty 200 EUR
- KR (koszty ratownictwa): pod limit w ramach KL do 5000 EUR- dotyczy tylko imprez narciarskich

2. Umowa określa, czy zakres ubezpieczenia wymienionego w pkt.1 obejmuje choroby przewlekłe i ich następstwa.
3. Podróżny uczestniczący w imprezach krajowych oraz w zagranicznych w czasie ich przebiegu na terenie Polski ubezpieczony jest wyłącznie w zakresie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), suma ubezpieczenia do 5000 zł/os.
4. Umowa nie może być zawarta z podróżnym, który nie złożył oświadczenia: a) że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz b) że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela, a także c) iż wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

5. Jeżeli podróżny zawiera umowę na rzecz osoby / osób trzecich to składa oświadczenie przewidziane w ust. 3 w imieniu tej osoby/tych osób.
6. Oświadczenia, o którym mowa w ust. 4, i 5 składa się w umowie-zgłoszeniu.
7. **Podróżny może ubezpieczyć się dodatkowo, dobrowolnie od związanych z imprezą: a) kosztów rezygnacji z imprezy w wyniku odstąpienia od umowy lub wcześniejszego powrotu z imprezy, b) chorób przewlekłych i ich następstw, o ile umowa nie obejmuje tego ubezpieczenia , c)odpowiedzialności cywilnej i utraty sprzętu narciarskiego przy imprezach narciarskich. Dla uniknięcia tych ryzyk zaleca się dokonanie odpowiedniego, dodatkowego ubezpieczenia, które można wykupić w naszym biurze podróży. Niezależnie od powyższego zalecamy wyrobienie przez Podróżnego w NFZ bezpłatnej Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego.**

8. Organizator wydaje podróżnemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy, w formie oświadczenia, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz odprowadzania składek na Fundusz.

IV. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Wymagane informacje w zakresie gromadzenia, udostępniania i przetwarzania danych osobowych podróżnego w zakresie niezbędnym dla realizacji umowy, zawarte są w umowie-zgłoszeniu oraz na stronie internetowej organizatora www.promed.gorlice.pl

V. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Podróżny może bez zgody organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, o których mowa w ust. 2, 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 ust. 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 uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, będzie wiązać się dla organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora na skutek przeniesienia umowy.
4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
5. Podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany: a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania; b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach; c) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.
7. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
8. Organizator powiadamia podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
9. Podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 5, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy.
10. W przypadku obniżenia ceny organizator może odliczyć od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi.
11. Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki: a) zmiana jest nieznaczna;) poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
12. Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy: 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 uzgodnionych przez strony stosowanie do art. 42 ust. 4 pkt 4 ustawy, lub c) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z art. 45 ust. 2 – niezwłocznie powiadamia o tym podróżnego na trwałym nośniku.
13. Podróżny w terminie wyznaczonym przez organizatora informuje go, że: a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie albo b) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

14. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia Podróżnego, dostarczonego Organizatorowi osobiście lub e-mailem. Za datę odstąpienia od umowy uznaje się datę otrzymania oświadczenia Podróżnego w dniach i godzinach pracy biura Organizatora.
15. W razie odstąpienia od umowy podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz organizatora opłaty za odstąpienie od umowy, w zryczałtowanej wysokości , w zależności od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy udziału w tej imprezie:

- odstąpienie do 45 dni przed dniem wyjazdu- opłata manipulacyjna 150 zł / od osoby
- odstąpienie od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu- 20% ceny imprezy;
- odstąpienie od 30 do 25 dni przed dniem wyjazdu – 30% ceny imprezy;
- odstąpienie od 24 do 15 dni przed dniem wyjazdu- 50 % ceny imprezy;
- odstąpienie od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70 % ceny imprezy;
- odstąpienie od 7 do 4 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny imprezy;
- odstąpienie od 3 do 1 dnia przed dniem wyjazdu – 95 % ceny imprezy;

Opłata podlega potrąceniu z wpłat dokonanych przez Podróżnego w poczet imprezy turystycznej.

16. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego . Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. Samo wystąpienie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie nie uprawnia Podróżnego do bezkosztowego odstąpienia od umowy, okoliczności te muszą mieć znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej. Tytułem przykładu znaczący wpływ na realizację imprezy będzie miała niemożliwość odbycia podróży z powodu zamknięcia granic, czy też dróg dojazdowych do miejsca pobytu, zakaz wjazdu Podróżnych będących obywatelami danego kraju, czy też brak możliwości realizacji podstawowego programu zwiedzania itp. Uprawnienie do bezkosztowego odstąpienia od umowy nie będzie miało zastosowania, gdy nadzwyczajne i nieuniknione okoliczności wystąpią w kraju, w którym odbywa się impreza turystyczna, ale ich wystąpienie nie będzie miało znaczącego wpływu na jej realizację ze względu np. na odległość między miejscem ich wystąpienia a miejscem pobytu na imprezie turystycznej.
17. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 40 dla imprez autokarowych, lub została określona inna w ofercie imprezy turystycznej, a organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy nie później niż na: a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni, b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2–6 dni, c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającejkrócej niż 2 dni.

18. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
19. Organizator powiadomi podróżnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.
20. Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 15,16,17,18, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej
21. Organizator nie zawiera umów o imprezę turystyczną poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art.2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

VI. REALIZACJA UMOWY O IMPREZĘ

1. Organizator zobowiązuje się zrealizować umowę z zachowaniem należytej staranności i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy, staranny dobór podwykonawców oraz należyte wykonanie usług określonych w umowie.
2. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży wydanych mu przez organizatora. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży na inne niż określone zgodnie z ust. 1, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu – wymaga zgody organizatora.
3. Jeżeli podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą go obowiązywały.

4. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami podróży (paszport, wymagane wizy, świadectwa szczepień, oraz inne określone w materiale informacyjnym danej imprezy), a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez organizatora.
5. W przypadku imprezy z wykorzystaniem transportu lotniczego rozpoczęcie podróży w punkcie przesiadkowym lub niewykorzystanie któregokolwiek odcinka podróży wymaga zgody organizatora i możliwe jest tylko wtedy, gdy odpowiednia taryfa lotnicza na to zezwala.
6. W trakcie trwania imprezy podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.
7. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.
8. Podróżny ponosi odpowiedzialność za wyrządzone z własnej winy szkody spowodowane w trakcie imprezy.
9. Podróżny zawiadamia organizatora niezwłocznie o stwierdzeniu niezgodności .
10. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, organizator usuwa 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.
11. Jeżeli organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, 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.
12. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, organizator przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy
13. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
14. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy.
15. W czasie trwania imprezy, podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji umowy.
16. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
17. Pomoc, o której mowa w ust. 16, polega w szczególności na udzieleniu: a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; b) podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych
18. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 16, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
2. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności.
3. 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, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć; c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
4. Roszczenia podróżnego z tytuły niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą przedawniają się z upływem 3 lat.
5. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do organizatora.
6. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez organizatora, do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego podróżnego.
7. Ograniczenia odszkodowania przewidzianego w ust. 1 nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

VIII. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

1. Podróżny ma obowiązek poinformować organizatora lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (pilota wycieczki) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez podróżnego niezwłocznie, tak, aby organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróżnego i imprezy w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy albo, w miarę możliwości jedynie kopię zawartej umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto organizator zaleca aby została złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.
2. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora. Przedstawiciel organizatora w miejscu realizacji imprezy (pilot wycieczki) nie jest uprawniony do uznawania roszczeń podróżnego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróżnego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności w terminie do 30 dni.

4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, Delegatura w Nowym Sączu ul. Jagiellońska 52, 33-300 Nowy Sącz, adres poczty elektronicznej: nsacz@krakow.wiih.gov.pl . Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL.

IX DANE OSOBOWE

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Promed Sp. z.o.o. z siedzibą w Gorlicach przy ul. Bardiowskiej 4, wpisana do rejestru KRS Sądu Rejonowego Kraków-Śródmieście , XII Wydział Gospodarczy pod nr 0000124478, REGON 004400587, NIP 738-000-64-48, kapitał zakładowy: 50.000 zł. Dane kontaktowe : tel. (18) 353 69 20, 353 57 72 , e-mail: bp@promed.gorlice.pl

2. Ma Pani/Pan prawo dostępu do swoich danych osobowych, poprawiania ich, żądania usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu odnośnie przetwarzania swoich danych i prawo do przeniesienia danych. Przysługuje również Panu/Pani sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych na potrzemy marketingu bezpośredniego.

3. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi.

4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy na udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Promed Sp. z.o.o.

5. Podanie przez Panią/Pana swoich danych osobowych jest dobrowolne, lecz odmowa ich podania uniemożliwi zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej.

6. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą podmioty biorące udział w realizacji zawartej z Panią/Panem umowy o udział w imprezie turystycznej , a w szczególności: przewoźnicy autokarowi, promowi, linie lotnicze, hotele, agencje ubezpieczeniowe, piloci wycieczek i przewodnicy, biuro rachunkowe, operatorzy płatności.

7. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres realizacji usługi oraz jej finalnego rozliczenia , a także przez czas przysługujący na zgłoszenie ewentualnych roszczeń, jak również czas określony wymogami przepisów podatkowych.

8. Podstawa prawna : rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy, kodeksu cywilnego, wskazane ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy pod adresem: www.sejm.gov.pl.

3. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują dla umów zawartych od dnia 7 listopada 2022.