Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Turystyczne PANORAMA

1. Postanowienia ogólne
1.1 Organizatorem imprez o których mowa w niniejszych Warunkach Uczestnictwa jest Biuro Turystyczne PANORAMA Katarzyna Błaszczyk (posługujące się również nazwą handlową Biuro Turystyczne PANORAMA), Pl. 3 Maja 11, 97-500 Radomsko, NIP 727 189 34 10, REGON 100080272, wpis do rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych nr 181, posiadające gwarancję ubezpieczeniową organizatora turystyki wykupioną w Towarzystwie Ubezpieczeniowym Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce.
1.2 Pojęcia: „impreza turystyczna", zwana dalej „Imprezą", „umowa o udział w imprezie turystycznej", zwana dalej „Umową", „Podróżny", „Organizator" oraz „trwały nośnik"; są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą".
1.3 Na Umowę składa się łącznie treść następujących dokumentów: Umowa, Warunki Uczestnictwa, Standardowy Formularz Informacyjny, Oferta zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy. Podpisanie Umowy jest jednoznaczne z zapoznaniem się z Warunkami Uczestnictwa i akceptacją ich postanowień.
1.4 Organizator i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika, z zastrzeżeniem pkt. 1.5.
1.5 Jeżeli Ustawa wymaga przekazania podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie.

2. Obowiązki informacyjne wobec Podróżnych
2.1 Przed zawarciem umowy udziela się podróżnemu:
a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem ", stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy;
b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie".
2.2 Informacje o imprezie zawarte są w Ofercie, w Warunkach Uczestnictwa, informacjach dodatkowych do oferty turystycznej oraz w Umowie.

3. Zawarcie umowy o organizację imprezy turystycznej, przedmiot umowy, cena oraz warunki zapłaty
3.1 Stronami umowy o organizację imprezy turystycznej są Organizator i Podróżny.
3.2 W przypadku zawierania umowy na rzecz osoby trzeciej (osób trzecich), osoba zawierająca Umowę wskazuje tę osobę (osoby) w momencie zawarcia Umowy.
3.3 W przypadku zawierania Umowy na rzecz osoby małoletniej umowę podpisuje rodzic lub opiekun prawny lub osoba posiadająca upoważnienie rodziców lub opiekunów prawnych do zawarcia Umowy.
3.4 W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
3.5 Cena określona w Umowie jest ceną stałą i nie podlega zmianom, zgodnie z art. 45 Ustawy.
3.6 Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w wysokości określonej w Umowie. Cena jest ceną brutto.
3.7 W dniu podpisania umowy Podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 30% wartości imprezy (za każdego podróżnego określonego w Umowie) – chyba, że umowa stanowi inaczej
3.8 Wpłaty pozostałej kwoty Podróżny dokonuje najpóźniej na:
a) 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy w przypadku imprez krajowych – chyba, że umowa stanowi inaczej;
b) 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy w przypadku imprez zagranicznych – chyba, że umowa stanowi inaczej.
3.9 W przypadku nie wywiązania się przez Podróżnego z obowiązków wynikających z punktów 3.7 lub 3.8 Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do anulowania nieopłaconej wycieczki.

4. Ubezpieczenia
4.1 Wszyscy Podróżni objęci są ubezpieczeniami Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk, tel.: + 48 58 324 88 50. Stronami umowy ubezpieczenia jest Podróżny i Ubezpieczyciel.
4.2 Podróżni uczestniczący w imprezach krajowych objęci są ubezpieczeniem NNW na kwotę 5 000 PLN.
4.3 Podróżni uczestniczący w imprezach zagranicznych objęci są ubezpieczeniem obejmującym w pakiecie podstawowym: KL koszty leczenia i transportu do kwoty 10 000 EUR, NNW do kwoty 10 000 PLN, koszty ratownictwa i poszukiwań do kwoty 5000 EUR
4.4 Ubezpieczenie KL oraz opcjonalne ubezpieczenie kosztów rezygnacji nie obejmuje w wersji podstawowej chorób przewlekłych – osoby cierpiące na choroby przewlekłe mogą za dopłatą rozszerzyć zakres ubezpieczeń o tego typu schorzenia.
4.5 Każdy Podróżny może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie na własny koszt na sumę ubezpieczenia wyższą niż standardowe.
4.6 Podróżny oświadcza, że został poinformowany o możliwości wykupienia dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji – dodatkowy koszt takiego ubezpieczenia to 3% ceny imprezy. Ubezpieczenie takie wykupić należy w dniu zawarcia Umowy.
4.7 Podróżny zobowiązany jest dostarczyć do Biura Podróży najpóźniej na 3 dni robocze przed datą rozpoczęcia imprezy następujących danych osobowych niezbędnych do zawarcia ubezpieczenia: imię, nazwisko, datę urodzenia.
4.8 Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Podróżnego od Ubezpieczyciela.
4.9 W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym ERV, tel. +48 58 309 11 00.

5. Informacje o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych
5.1 Podróżny oświadcza, że został poinformowany o obowiązujących przepisach paszportowych oraz wizowych na wybranej trasie podróży.
5.2 Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg posiadania paszportu lub dowodu osobistego dotyczy także dzieci.
5.3 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne: nie przyznanie Podróżnemu wizy przez placówki konsularne państw, do których obowiązuje ruch wizowy, za zatrzymanie jego paszportu oraz za odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmują miejscowe służby imigracyjne lub celne, a także za opóźnienie w wydaniu przez placówkę dyplomatyczną wizy, o której mowa powyżej chyba, że opóźnienie to można przypisać Organizatorowi.

6. Rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej z inicjatywy Podróżnego
6.1 Podróżny ma prawo odstąpić od Umowy (zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej) w każdym czasie.
6.2 W razie odstąpienia od Umowy (rezygnacji), z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Ustawie, Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty, która odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych, nie mniej jednak niż opłata stała za rezygnację w wysokości:
a) przy rezygnacji do 40 dni przed wyjazdem - 10% wartości wyjazdu;
b) przy rezygnacji od 39 do 21 dni przed wyjazdem - 30% wartości wyjazdu;
c) przy rezygnacji od 20 do 10 dni przed wyjazdem - 50% wartości wyjazdu;
d) przy rezygnacji od 9 do 0 dni przed wyjazdem - 90% wartości wyjazdu;
6.3 Do wyliczenia ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie zakończenia wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie i wypłata środków pieniężnych nastąpi niezwłocznie, nie później niż 30 dni kalendarzowych po zakończeniu wycieczki.

7. Odwołanie imprezy turystycznej przez Biuro Podróży
7.1 Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
a) nie osiągnie zakładanego minimum grupy (zakładana ilość uczestników wskazana w umowie) i powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni;
b) wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy. Biuro w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wszystkich wpłat dokonanych z tytułu umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

8. Odpowiedzialność Organizatora
8.1 Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
8.2 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.
8.3 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. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
8.4 W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, w szczególności jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
8.5 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe dla Podróżnego z faktu niezgłoszenia się w terminie na miejsce zbiórki bądź zatrzymania przez krajowe czy zagraniczne służby graniczne, celne, policję lub inne władze. W powyższych przypadkach Organizator rozliczy dokonane przez Podróżnego wpłaty według punktu 6.2.

9. Odpowiedzialność Podróżnego
9.1 Podróżny zobowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym, jak również zaleceń pilota wycieczki.
9.2 Za wszelkie zniszczenia, uszkodzenia i inne szkody powstałe z winy Podróżnego w trakcie trwania imprezy turystycznej odpowiedzialność (prawną, finansową, odszkodowawczą) ponosi Podróżny.
9.3 Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice, opiekunowie prawni lub osoby, którym na czas trwania imprezy została powierzona opieka nad małoletnimi dziećmi.

10. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych
10.1 Administratorem danych osobowych podanych przez Podróżnych jest Biuro Turystyczne PANORAMA Katarzyna Błaszczyk.
10.2 Dane osobowe Podróżnych przetwarzane są w celu realizacji umowy i będą udostępniane innym odbiorcom takim jak np.: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, pilotowi grupy w celu realizacji zawartej umowy. Podpisując Umowę Podróżny wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w wyżej wymienionych celach.
10.3 Podstawą przetwarzania danych osobowych jest zawarta Umowa.
10.4 Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia Umowy, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest zawarcie Umowy.
10.5 Dane osobowe Podróżnych nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji ani profilowaniu.
10.6 W zależności od kierunku podróży, w celu niezbędnym do realizacji Umowy, dane osobowe mogą być przetwarzane przez odbiorców danych w Państwach Trzecich, które nie zapewniają odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych. Informacje czy dany kraj zapewnia skuteczną ochronę, można uzyskać bezpośrednio u Administratora.
10.7 Dane osobowe będą przechowywane przez okres, w którym osoba, której dane dotyczą może dochodzić roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.

11. Reklamacje
11.1 Jeżeli w trakcie imprezy Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi (pilota) oraz Organizatora. Podróżnemu przysługuje również prawo do złożenia reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty zakończenia imprezy, której reklamacja dotyczy. Reklamację złożyć można w siedzibie Organizatora, przekazać pismo reklamacyjne pilotowi wycieczki lub wysłać ją na email: radomsko@biuropanorama.pl
11.2 Reklamacje rozpatrywane są przez Organizatora bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
11.3 Pilot wycieczki nie jest uprawniony do uznawania roszczeń Podróżnego.
11.4 Jeżeli z przyczyn niezależnych od Podróżnego w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w Umowie, Podróżny może zażądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny imprezy.
11.5 Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu postępowań pozasądowych dotyczących usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

12. Postanowienia końcowe
12.1 Ewentualne spory wynikające z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez sądy powszechne właściwe według przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego.
12.2 W sprawach nie uregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Kodeksu Cywilnego, oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta w tym rozporządzenie Unii Europejskiej dotyczące konsumentów usług turystycznych.
12.3 Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie internetowej www.sejm.gov.pl.
12.4 Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia 1 lipca 2018 r.