

## Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Touroperatora - Universal Partner Sp. z o.o. Katowice

### 1. Postanowienia ogólne

Jeżeli w niniejszych warunkach mowa jest o:

- a) Umowie, oznacza to ofertę imprezy turystycznej, inne materiały informacyjne mające zastosowanie do konkretnej imprezy, niniejsze warunki uczestnictwa, formularz o nazwie "Umowa - Zgłoszenie" podpisywany przez Uczestnika,
- b) Biurze, rozumie się pod tym organizatora turystyki Universal Partner Sp. z o.o w Katowicach,
- c) Uczestniku, rozumie się przez to faktycznego uczestnika imprezy i osoby, w imieniu których zawarł umowę, nawet jeśli sam nie uczestniczy w imprezie,
- d) Przedstawicieli Biura rozumie się przez to pilota grupy na czas przejazdu czy wycieczki, rezydenta w trakcie pobytów wczasowych, ewentualnie inną osobę lub agencję, posiadającą stosowne upoważnienie biura.

### 2. Zawarcie umowy

Zawarcie Umowy - Zgłoszenia o uczestnictwo w imprezie następuje z chwilą podpisania Umowy - Zgłoszenia i wpłaceniu zaliczki. Sam fakt podpisania formularza Umowy-Zgłoszenia i wpłacenia zaliczki nie jest równoznaczny z przyrzeczeniem wykonania umowy przez biuro.

Sytuacja taka następuje w przypadku:

- a) wpisania Uczestnika na listę rezerwową,
- b) konieczności oczekiwania na potwierdzenie rezerwacji złożonej w imieniu Uczestnika u kontrahenta.

Uczestnik -

- a) może zrezygnować z oczekiwania na liście rezerwowej w każdym czasie przed poinformowaniem go o zakwalifikowaniu na listę zasadniczą,
- b) nie może zrezygnować ze złożonej przez siebie rezerwacji przed upływem czasu wymaganym przez Biuro na dokonanie potwierdzenia rezerwacji u kontrahenta.

Biuro i Uczestnik są związani umową z chwilą -

- a) zawiadomienia Uczestnika o zakwalifikowaniu na imprezę (przesunięciu z listy rezerwowej na zasadniczą)
- b) potwierdzeniu Uczestnikowi złożonej przez niego rezygnacji. Czas w którym biuro jest zobowiązane potwierdzić Uczestnikowi złożoną przez niego rezerwację jest określony na formularzu Umowy - Zgłoszenia lub w konkretnej ofercie.

Osoba zawierająca umowę musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.

Uczestnik zawierając niniejszą umowę, powierza Organizatorowi dane osobowe wszystkich, zgłaszanych przez siebie uczestników imprezy turystycznej i oświadcza, że jest ich administratorem.

Uczestnik dokonujący zgłoszenia wyraża zgodę na powierzenie powyższych danych osobowych przez Organizatora innym podmiotom, z którymi współpracuje on przy realizacji niniejszej umowy.

Organizator zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do przetwarzania ich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).

### 3. Terminy płatności

Uczestnik zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości:

- a) 30% ceny imprezy,
- b) 100% ceny imprezy jeżeli do rozpoczęcia imprezy pozostaje mniej niż 30 dni.

Wraz z zaliczką uczestnik zobowiązany jest opłacić składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w wysokości 10 zł od osoby.

Składka na TFG jest bezzwrotna.

Uczestnik zobowiązany jest dopłacić do 100% ceny imprezy najpóźniej na 30 dni przed jej rozpoczęciem.

Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany ceny z przyczyn niezależnych od biura, których nie mogło przewidzieć w chwili zawierania umowy.

### 4. Realizacja umowy

Zmiana albo odstąpienia od poszczególnych świadczeń w trakcie trwania imprezy, które nie są zawinione przez Biuro są dopuszczalne o ile nie naruszają ogólnego charakteru imprezy, a świadczenia zastępcze mają charakter ekwiwalentny pod względem ilości, jakości i ceny.

Jeżeli Uczestnik uzna, że w trakcie trwania imprezy uzyskuje inne świadczenia niż zawarte w Umowie, jest zobowiązany natychmiast poinformować o tym Przedstawiciela Biura i domagać się usunięcia wad. Jeżeli wada nie zostanie usunięta bez zbędnej zwłoki, Uczestnik zobowiązany jest domagać się od Przedstawiciela Biura potwierdzenia na piśmie stanu faktycznego, odbiegającego od zawartego w umowie.

Jeżeli Uczestnik uzyskał inne świadczenia niż zawarte w umowie, to Biuro może zaproponować mu świadczenia zastępcze lub dodatkowe rekompensacyjne.

Jeżeli świadczenia zastępcze odbiegają jakościowo, ilościowo i cenowo od zawartych w umowie umownych oraz naruszają ogólny charakter imprezy, a Uczestnik nie przyjął świadczeń rekompensacyjnych to Biuro udzieli uczestnikowi odpowiedniego upustu z ceny imprezy. Upust może być wypłacony tylko w złotych polskich po zakończeniu imprezy i złożeniu wniosku przez Uczestnika.

Biuro odpowiada za wykonanie umowy zawartej z Uczestnikiem w granicach przewidzianych przepisami prawa.

W szczególności Biuro nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli było spowodowane:

- a) zmianą przepisów obowiązujących w kraju pobytu lub na trasie dojazdu do miejsca pobytu, które dotyczą usług świadczonych przez miejscowych usługodawców, lub w inny sposób ograniczają możliwość realizacji imprezy (decyzje administracyjne związane z ruchem ludności, środków transportu itd / itp.),
- b) postanowieniami umów międzynarodowych,
- c) postanowieniami przepisów szczególnych,
- d) działaniem siły wyższej,
- e) działaniem lub zaniechaniem działania przez Uczestnika.

Poza upustem od ceny, Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych. Aby uzyskać upust lub odszkodowanie należy udokumentować powody ich żądania (zakres odstępstw od umowy) oraz faktycznie poniesione koszty. Uczestnik nie może dostać odszkodowania za elementy za które dostał upust.

Biuro zastrzega, że górna granica odszkodowania nie może przekroczyć dwukrotności ceny imprezy. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

Uczestnik zobowiązany jest posiadać niezbędne dokumenty wymagane do przekroczenia granicy RP i innych granic Państw, przez które przebiega trasa imprezy, oraz inne wymagane dokumenty, we własnym zakresie lub korzysta z pośrednictwa Biura.

W trakcie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest:

- a) przestrzegać wewnętrznych regulaminów w miejscach zakwaterowania i zwiedzania, prawa, norm społecznych i zwyczajowych krajów i miejsc, w których przebywa oraz norm współżycia społecznego w grupie,
- b) podporządkować się poleceniom Przedstawiciela Biura związanych z realizacją imprezy.

Indywidualne życzenia Uczestnika będą realizowane, jeżeli nie zakłóci to realizacji programu imprezy. Zmiana programu imprezy wymaga jednomyślnej zgody wszystkich Uczestników.

Uczestnik odpowiada za swoje zachowania oraz za szkody spowodowane przez siebie na rzeczach i osobach (odpowiedzialność karna i cywilna wg. prawa miejscowego).

Za osoby niepełnoletnie odpowiedzialność ponosi opiekun.

Biuro informuje, że mogą istnieć przeciwwskazania zdrowotne ze względu na indywidualny stan zdrowia Uczestnika, do udziału w danej imprezie w danym czasie.

W interesie Uczestnika jest, aby przed zawarciem Umowy skorzystał z konsultacji lekarskiej. W przypadku zorganizowanego wypoczynku dzieci i młodzieży (kolonie/obozy) obowiązkiem ustawowego opiekuna jest, aby dostarczył najpóźniej na miejsce zbiórki wypełnioną ankietę kolonijną wg. wzoru, który ustala Biuro.

W przypadku braku ankiety kolonijnej Biuro nie może zagwarantować prawidłowej opieki medycznej i nie odpowiada za ewentualne szkody, jakie mogą nastąpić z powodu braku istotnych informacji o stanie zdrowia.

## 5. Odstąpienie od Umowy i zmiana rezerwacji:

Uczestnik ma prawo odstąpić od umowy w każdej chwili składając pisemne oświadczenie, które powinno być dostarczone do biura lub upoważnionego agenta Biura.

Za odstąpienie od umowy z winy Uczestnika uważa się także:

- a) nieprzybycie na miejsce zbiórki w dniu wyjazdu, jak i w trakcie trwania imprezy,
- b) nieprzybycie do miejsca odbioru świadczeń bez uprzedzenia o możliwości spóźnienia się,
- c) niewykonanie przez Uczestnika czynności przewidzianych w umowie w określonym terminie.

W przypadku odstąpienia od umowy (rezygnacji) przez Uczestnika z przyczyn nie leżących po stronie Biura, ponosi on następujące koszty:

- a) zryczałtowane koszty pośredniczenia przez Biuro w uzyskaniu wizy i opłaty administracyjne w związku z przyznaniem wizy w faktycznej wysokości,
- b) 100,00 pln jeśli rezygnacja nastąpi na 35 dni przed jej rozpoczęciem,
- c) do 25% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w okresie 34-25 dni przed jej rozpoczęciem,
- d) do 50% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w okresie 24-15 dni przed jej rozpoczęciem,
- e) do 75% ceny, jeżeli rezygnacja nastąpi w okresie 14-7 dni przed jej rozpoczęciem,
- f) do 90% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w okresie 7-2 dni przed jej rozpoczęciem,
- g) na 1 dzień przed wyjazdem i mniej – do 95% ceny imprezy, jednocześnie potrącenie nie może być wyższe od wysokości faktycznie poniesionych kosztów przez Biuro.

Uczestnik ma prawo wskazać osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, której przekaze uprawnienia i która przejmie świadczenia i obowiązki wynikające z umowy.

O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu od biura informacji w tym zakresie poinformować biuro pisemnie, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy.

W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania.

Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez biuro będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany /rezygnacji należy skontaktować się z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

Biuro może odstąpić od umowy bez konsekwencji finansowych z powodu niewystarczającej liczby uczestników (w przypadku imprez autokarowych mniejsza niż 40 osób) nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy. Uczestnikowi zwracane są wszelkie wpłaty jakie wniósł na poczet uczestnictwa.

## 6. Reklamacje

Uczestnik może wnieść reklamację na piśmie w terminie 7 dni od dnia zakończenia imprezy. Wszelkie zarzuty dotyczące nienależytego wykonania umowy powinny być udokumentowane i potwierdzone przez Przedstawiciela Biura (patrz rozdział 4 Realizacja Umowy). Brak potwierdzenia bez uzasadnionej przyczyny może być podstawą do odmowy rozpatrzenia reklamacji.

Biuro zastrzega sobie 30-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji.

## 7. Ubezpieczenie

Biuro ubezpiecza wszystkich Uczestników w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas trwania imprezy w wymiarze standardowym.

W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie dotyczące chorób przewlekłych, kosztów rezygnacji z imprezy w przypadku nagłego zachorowania lub zdarzenia losowego, a także ubezpieczenie bagażu.

## 8. Postanowienia końcowe

W konkretnej ofercie mogą pojawić się dodatkowe lub odmienne postanowienia niż zawarte w niniejszych warunkach uczestnictwa. Są one elementem umowy i w przypadku kolizji mają zastosowanie te zawarte w umowie.

W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa stosuje się odpowiednio przepisy Ustawy "O usługach turystycznych" oraz Kodeksu Cywilnego.

Niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Universal Partner Sp. z o.o. stanowią integralną część umowy.

Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych przez Universal Partner Sp. z o.o w Katowicach

1. Administratorem danych osobowych jest Universal Partner sp. z o.o
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Administratora możliwy jest pod adresem e-mail [biuro@universalpartner.com.pl](mailto:biuro@universalpartner.com.pl)
3. Dane osobowe przetwarzane są przez Administratora na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE zwanego dalej RODO.
4. Podane dane osobowe przetwarzane są w celu:
  - a) w przypadku przetwarzania danych osobowych w ramach obsługi rezerwacji dokonanych za pośrednictwem serwisu - podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO,

- b) marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
  - c) marketingowym, o ile klient wyraził na to zgodę, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.
5. Podane dane osobowe, w zależności od celu ich przetwarzania będą przetwarzane przez Administratora:
- a) przez okres niezbędny do podjęcia działań przed zawarciem umowy lub realizacji umowy.
  - b) do momentu wycofania zgody.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak w przypadku dokonania rezerwacji przez użytkownika niezbędne w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy.
7. Dane osobowe klientów mogą być udostępniane innym podmiotom, takim jak instytucje państwowe, jedynie na podstawie odpowiednich przepisów prawa.
8. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
9. Klient posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

.....

podpis klienta