

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH I USŁUGACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO OŚWIATA WROCŁAW

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Osoba fizyczna Ryszard Jankowski pod firmą Oświata Wrocław, będąca organizatorem turystyki, używająca również nazwy handlowej „Biuro Podróży OŚWIATA WROCŁAW”, zwana dalej „Biurem Podróży”, stawia sobie za cel zapewnienie Podróżnym optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych oraz na wyjazdach niestanowiących imprez turystycznych. Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych i Usługach Turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Oświata Wrocław oraz w Wyjazdach” zwane są dalej „Warunkami Uczestnictwa”. Pojęcia: „impreza turystyczna”, zwana dalej „Imprezą”; „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej „Umową”, „Podróżny” (zwany również Klientem) oraz „trwały nośnik”; są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio: art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 i pkt 10 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą”. Ilekroć w Warunkach Uczestnictwa jest mowa o „Biorze Sprzedaży” lub „Biorze” bez bliższego określenia - należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie „punkt sprzedaży”, w którym została założona rezerwacja Imprezy przez danego Podróżnego. Biuro Podróży Oświata Wrocław, poza organizowaniem imprez turystycznych, świadczy również pojedyncze usługi turystyczne (hotelarskie) w postaci pobytu w hotelach położonych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (zwanych dalej „Wczasami w Polsce”), które nie zostały połączone z innymi usługami turystycznymi, wobec czego nie stanowią one imprez turystycznych i wobec których nie stosuje się przepisów Ustawy. Biuro Podróży dopuszcza możliwość dokonywania płatności za Wczasy w Polsce za pomocą bonów przewidzianych ustawą z 15 lipca 2020 r. o Polskim Bonie Turystycznym, z zachowaniem zasad w niej zawartych. Z treści Umów zawieranych z Klientami wynika wprost, czy dotyczą one Wczasów w Polsce. Do umów obejmujących Wczasy w Polsce, postanowienia niniejszych Warunków dotyczących Imprez stosuje się odpowiednio, za wyjątkiem punktu XIII, postanowień dotyczących ubezpieczeń oraz wszelkich innych zapisów odnoszących się wprost do przepisów Ustawy – których to postanowień nie stosuje się. Biuro Podróży Oświata Wrocław, poza organizowaniem imprez turystycznych, oferuje również usługi pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie pojedynczych usług turystycznych (zwanych dalej „Wyjazdami”), które nie stanowią imprez turystycznych i wobec których nie stosuje się przepisów Ustawy. Przedmiotem Wyjazdów są takie usługi turystyczne, które stanowią odrębną całość i nie zostały połączone przez Biuro Podróży Oświata Wrocław z innymi usługami turystycznymi. Wyjazdami są w szczególności umowy o pobyt w hotelu z dojazdem we własnym zakresie (z wyjątkiem hoteli położonych w Polsce) czy o przewóz lotniczy (również w obie strony). Z treści Umów zawieranych z Klientami wynika wprost, czy dotyczą one organizacji Imprezy, czy Wyjazdu. Stroną umowy o Wyjazd z Klientem jest każdorazowy wykonawca określonych nią usług (jak Hotel czy Przewoźnik Lotniczy), który ponosi pełną odpowiedzialność za ich realizację i wobec którego wszelkie reklamacje na nienależyte wykonanie usług winne być bezpośrednio kierowane. Do umów obejmujących Wyjazdy, postanowienia niniejszych Warunków dotyczących Imprez stosuje się odpowiednio, za wyjątkiem punktów XII i XIII, postanowień dotyczących ubezpieczeń oraz wszelkich innych zapisów odnoszących się wprost do przepisów Ustawy - których to postanowień nie stosuje się. Warunki Uczestnictwa stanowiące wzorzec Umowy, wydane na podstawie art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawy, w zakresie w nich uregulowanym określają związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez Biura Podróży prawa i obowiązki Podróżnych, Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży działającego w imieniu i na rachunek Biura Podróży. Organizatorem Imprez, o których mowa w Warunkach Uczestnictwa, jest Biuro Podróży. Integralną część umowy stanowi treść następujących materiałów i dokumentów:

- a) „Ogólny regulamin uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez B.P. Oświata Wrocław”
- b) „Oferta” zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej oraz Wycieczki Lokalnej,
- c) „Regulaminy uczestnictwa w wypoczynku”
- d) „Warunki Ubezpieczenia Podróży”
- e) „Polityka prywatności”,
- f) „Informacje Praktyczne”,
- g) „Oferta bezzwrotna” – obejmuje imprezy, których główne elementy, takie jak usługi transportu i zakwaterowania podlegają rygorystycznym zasadom rozliczeń z dostawcami miejsc w przypadku zgłoszenia rezygnacji z takiej imprezy przez Biuro.
- h) „Karta kwalifikacyjna uczestnika wypoczynku” – w przypadku udziału Podróżnego w imprezach dedykowanych dla osób młodocianych – np. obozy letnie i zimowe oraz kolonie lub półkolonie

Materiały o których mowa wyżej są dostępne do pobrania w Biorze Sprzedaży, na życzenie Podróżnego wysyłane drogą e-mailową lub pocztą tradycyjną na wskazany adres. Aktualne opisy Imprez zawarte są w Ofercie Biura Podróży zamieszczonej na stronie oswiata.wroc.pl oraz w katalogu i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c. lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie. Biuro Podróży 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 postanowień rozdziału XIV. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie. Biuro Podróży nie stosuje określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e) Ustawy, procedury tworzenia imprezy turystycznej za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online.

II. INFORMACJE PRZED ZAWarciEM UMOWY; REZERWACJA IMPREZY; ZAWARCIE UMOWY

Umowa może być zawarta:

- (a) bezpośrednio z Biurem Podróży z wykorzystaniem drogi e-mailowej i strony internetowej
- (b) za pośrednictwem Biura Sprzedaży w fizycznej obecności obu stron,

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych lub opiekuna prawnego. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Biura Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.

Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:

standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy, a) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”. Przed zawarciem umowy organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji. e. W przypadku zawierania Umowy w Biorze Sprzedaży w jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz Informacji o Imprezie a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Biura Podróży. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu

przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez dokonanie wpłaty zgodnie z warunkami opisanymi w pkt. III CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY. Klient przez dokonanie wpłaty (całkowitej lub częściowej) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Biurem Podróży a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży – z tym Biurem, zaś po rozpoczęciu Imprezy – z pilotem lub rezydentem, którzy przekazują numer telefonu i adres poczty elektronicznej w momencie przylotu lub rozpoczęcia transferu bądź w momencie zakwaterowania w hotelu.

III. CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY

Wszystkie ceny Imprez są cenami umownymi. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 30% ceny Imprezy. Przedpłaty należy dokonać na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 3 dni od momentu założenia rezerwacji. Pełną należność za Imprezę, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, należy wpłacić na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy na 14 dni przed datą wyjazdu/wylotu. Przy rezerwacji na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak wyżej. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty w ciągu 3 dni po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do Biura Sprzedaży lub na adres turystyka@oswiata.wroc.pl Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, płatność musi nastąpić w dniu dokonania rezerwacji. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży lub płatnika).

IV. PASZPORT, WIZY, SZCZEPIENIA, WYMAGANIA ZDROWOTNE

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 dotyczy także dzieci do 2 lat. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro Podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarnohigienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. „Informacje dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego (www.gis.gov.pl). Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży i udziału w Imprezie Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy. Informacje o wymaganiach wizowych podane w opisach poszczególnych imprez, odnoszą się tylko do obywateli Polski. Obywatelom innych państw zaleca się przed zakupem imprezy kontakt z właściwym konsulatem w celu sprawdzenia obowiązujących ich przepisów wizowych.

V. ROZPOCZĘCIE IMPREZY, DOBA HOTELOWA

Biuro Podróży informuje Podróżnego, że data jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy.

Pierwszy i ostatni dzień imprezy przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.

VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY BIURA PODRÓŻY

Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy - cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy.

Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie www.itaka.pl oraz dostępne są w Punkcie Sprzedaży. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, w rozumieniu art. 46 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Biuro Podróży odmawia przyznania ewentualnego odszkodowania Podróżnemu, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie.

VII. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY PODRÓŻNEGO; ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO

Zmiana Warunków Umowy (warunków zakupionej Imprezy) z inicjatywy Podróżnego może nastąpić po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia na trwałym nośniku w Biurze Podróży lub w Biurze Sprzedaży. Podróżny, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego,) jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

- przy zmianach, o których Podróżny poinformuje Biuro Podróży do 30 dni przed planowaną datą wyjazdu, Biuro Podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 50 PLN od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacona była przynajmniej pełna przedpłata. Biuro Podróży przedstawi Klientowi alternatywną ofertę.
- Podróżnego zmieniającego termin wyjazdu lub miejsce docelowe lub uczestników, powyżej 30 dni przed wyjazdem, obowiązują przy wyborze nowej (innej) Imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji
- zasady opisane w powyższych punktach (a) i (b) nie znajdują zastosowania dla zmian umów dotyczących Imprez z oferty bezzwrotnej.
- doręczenie przez Podróżnego Biura Podróży lub Biura Sprzedaży na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy prośby o zmianę Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, terminu lub okresu trwania Imprezy jest równoznaczne z odstąpieniem przez Podróżnego od Umowy ze skutkiem określonym w rozdziale X Warunków Uczestnictwa, chyba że strony postanowią inaczej. Takie same zasady dotyczą zmian umów dotyczących Imprez z oferty bezzwrotnej.

VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ BIURO PODRÓŻY Z POWODU NIEWYSTARCZAJĄCEJ FREKWENCJI NA IMPREZIE

Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 50 osób dla Imprez autokarowych /pociągowych oraz mniejsza niż 220 osób dla Imprez pozostałych, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

Podróżny może bez zgody Biura Podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Zawiadomienie uważa się również za złożone w rozsądnym terminie, jeżeli zostało dokonane przez Podróżnego: nie mniej niż 15 minut przed wyjazdem autokaru na imprezy jednodniowe. Jeżeli przepisanie Imprezy będzie wiązać się dla Biura

Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

X. ODSTĄPIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO OD UMOWY; OPŁATA ZA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.

a) Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy

– względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 50 PLN/os.

od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny Imprezy,

od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny Imprezy,

od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy,

od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy,

od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy,

na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.

b) W przypadku Imprez z oferty bezzwrotnej, Podróżny przyjmuje do wiadomości, że koszty odstąpienia od umowy wiążą się z opłatami uiszczonymi przez Biuro Podróży na rzecz dostawców miejsc w hotelach i środkach transportu. Na cenę imprezy składają się w przeważającej części, poniesione przez Biuro Podróży w sposób bezzwrotny koszty zakwaterowania i transportu.

Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy dotyczącej imprez z oferty bezzwrotnej – względem całkowitej wartości ceny imprezy – kształtują się następująco:

do 40 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy, od 39 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 60% ceny Imprezy,

od 20 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy, od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny

Imprezy, na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie kosztów imprezy nierzadko następuje dopiero po zakończeniu danego sezonu, np. dla sezonu letniego rozliczenie może nastąpić w następującym po nim okresie jesienno-zimowym, a dla sezonu zimowego w następującym po nim okresie wiosenno-letnim. Przed potwierdzeniem rezygnacji należy skontaktować się z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy o Wyjazd, kwoty wskazane w punkcie X lit. a Warunków Uczestnictwa, stanowią bezzwrotny zadatek określony w art. 394 k.c. W sytuacji odstąpienia od umowy o Wyjazd przez wykonawcę usług, Klientowi nie przysługuje prawo do żądania zapłaty dwukrotności zadatku. Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

XI. UBEZPIECZENIE KL/NNW, UBEZPIECZENIA DODATKOWE ORAZ GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia Podróży dostępnych na stronie www.oswiata.wroc.pl lub w Biurze Sprzedaży. Biuro Podróży oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez Signal Iduna PTU S.A. oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy. Wypłata środków z gwarancji następuje:

- 1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Opolski Urząd Marszałkowski, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole, tel. +48 77 54 16 410, e-mail umwo@opolskie.pl.
- 2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel wymieniony w zdaniu poprzedzającym, plac Powstańców Śląskich 16, 53-314 Wrocław tel. 71 347 27 50 e-mail infolinia@signal-iduna.pl

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY

Biuro Podróży jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy. Odpowiedzialność Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy. Odpowiedzialność Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa. Biuro Podróży jest odpowiedzialne za te informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach i innych materiałach informacyjnych wydanych przez hotele, które zostały udostępnione Podróżnemu przez Biuro bezpośrednio lub za pośrednictwem Biura Sprzedaży.

XIII. OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY

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 na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Biuro Podróży nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

XIV. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻĄDAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEJ PRZEZ B.P. Oświata Wrocław

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu 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 Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: turystyka@oswiata.wroc.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, 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 niezmiennionej postaci.

2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura Podróży na adres ul. H. Kołłątaja 24 50-007 Wrocław lub turystyka@oswiata.wroc.pl, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Biuro Sprzedaży niezwłocznie przekazuje skargę do Biura Podróży. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni 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 oraz formy wniesienia skargi przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w przypadku zgłoszenia skargi po zakończeniu imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpływu pisma do Biura Podróży). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niesatysfakcjonującego w ocenie Podróżnego, sposobu rozpatrzenia skargi, Podróżny ma prawo do kontynuacji korespondencji w tej sprawie i złożenia tzw. odwołania. W takim przypadku, Podróżnego nie obowiązuje 30-dniowy termin na przedstawienie swojego stanowiska, jednak Biuro Podróży zaleca by termin złożenia odwołania nie przekroczył 90 dni od daty otrzymania odpowiedzi od Biura.

4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro Podróży 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, Biuro Podróży informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro Podróży jest Inspekcja Handlowa – Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu ul. Ofiar Oświęcimskich 15A, 50 - 069 Wrocław tel: 71 344-20-38, sekretariat@wiih.wroclaw.pl. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura Podróży (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

XV. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych Podróżnych gromadzonych w celu zawarcia i realizacji Umowy jest Biuro Podróży. Kontakt z administratorem danych: tel. 71 791 30 92 turystyka@oswiata.wroc.pl Administrator danych jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo przekazanych danych osobowych oraz przetwarzanie ich zgodnie z przepisami prawa. Administrator danych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących Podróżnym zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: turystyka@oswiata.wroc.pl Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy ma obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie dane osobowe związane z rezerwacją Imprezy oraz zawartą Umową. W przypadku gdy osoba dokonująca rezerwacji zawiera Umowę w imieniu osoby wymienionej w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumencie podróży, musi posiadać zgodę (pełnomocnictwo lub upoważnienie) ww. osoby na działanie w jej imieniu. Osoba dokonująca rezerwacji ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez ww. umocowania (nie dotyczy osób, które nie dysponują pełną zdolnością do czynności prawnych). Osoba dokonująca rezerwacji jest zobowiązana przedstawić ww. zgodę na każde wezwanie Administratora danych osobowych.

XVI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wiadomości, żądania i skargi Podróżnego rozpatrywane są w ramach „Wewnętrznej Procedury rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją Imprezy”. Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa a informacje dotyczące tego postępowania udostępnione są na stronie internetowej. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych 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 w art. 3 w ust. 1 pkt 8). Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, lub w Biurze Sprzedaży bądź pod adresem: www.sejm.gov.pl.