

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY PRIMA TRAVEL Sp. z o.o.

Przed zawarciem umowy o udziale w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży Prima Travel Sp. z o.o., Klient zobowiązany jest do zapoznania się z Programem Imprezy, Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa oraz informacjami dodatkowymi stanowiącymi integralną część Umowy.

### I. DEFINIJCJE I WARUNKI OGÓLNE

- Organizator - Biuro Prima Travel Sp. z o.o., organizator turystyki w rozumieniu art. 4 pkt 8) Ustawy;
- Dane Organizatora: Biuro Podróży Biuro Prima Travel Sp. z o.o., ul. Solna 4a/10u, 25-006 Kielce, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod nr NIP 9592022571, wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr 26092. Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Świętokrzyskiego pod numerem 158/20, nr tel.: (041) 344 53 29, adres email: biuro@primatour.pl;
- Klient - strona Umowy zawartej z Organizatorem w imieniu własnym, pozostałych Uczestników lub w imieniu osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych, której jest opiekunem prawnym lub rodzicem;
- Uczestnik - „podróżny” w rozumieniu art. 4 pkt 6) Ustawy;
- Ustawa - ustawa z dn. 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 548 z późn. zm.);
- OWU - niniejszy dokument stanowiący „Ogólne Warunki Uczestnictwa” w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora, wydany w oparciu o art. 384 Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy, OWU dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora, zamieszczonych w katalogu, ofercie, materiałach promocyjnych, stronie internetowej Organizatora.
- Program Imprezy - szczegółowy program zwiedzania / zorganizowanej imprezy turystycznej;
- Trwały nośnik - w rozumieniu art. 4 pkt 10) Ustawy;
- Impreza - impreza turystyczna w rozumieniu art. 4 pkt 2) Ustawy.
- Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 6/7 k.c. i określają prawa i obowiązki Organizatora i Podróżnego związek z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych Organizatora. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy prawa.

### II. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem umowy Klient otrzymuje od Organizatora wskazane poniżej dokumenty, których otrzymanie potwierdza na piśmie, obejmujące informacje określone w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy: a) Standardowy Formularz Informacyjny; b) Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Organizatora; c) Warunki ubezpieczenia KL/NNW;

Przed zawarciem umowy Organizator może zmienić przekazane informacje informując Klienta w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

2. Zawarcie umowy o udział w Imprezie pomiędzy Klientem a Organizatorem, zwanej dalej także „Umową”, następuje poprzez: - podpisanie tzw. „Umowy-zgłoszenia” przez Klienta lub osobę występującą w jego imieniu oraz przedstawiciela Organizatora lub autoryzowanego agenta turystycznego, lub - dokonania przez Klienta rezerwacji na stronie www.primatour.pl, tzw. „Rezerwacja” i potwierdzenia Rezerwacji przez Organizatora; Klient dokonujący rezerwacji musi być pełnoletni; oraz wpłacenia zaliczki (w maksymalnej wysokości 30%).

3. Podpisanie Umowy (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników) oznacza wyrażenie zgody na warunki i postanowienia niniejszej Umowy. Klient zawierający Umowę jest odpowiedzialny za informowanie pozostałych Uczestników o wszystkich szczegółach dotyczących Imprezy, ponosi także odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny.

4. Zawarcie Umowy oznacza wyrażenie zgody przez Klienta na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych Klienta oraz pozostałych Uczestników, niezbędnych do realizacji Imprezy.

5. Wraz z Umową-zgłoszeniem lub potwierdzeniem Rezerwacji Klient otrzymuje następujące informacje, których otrzymanie potwierdza w formie pisemnej:

- dotyczące głównych właściwości usług turystycznych: a) miejsca pobytu, trasy i czasu trwania Imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie Imprezy, b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu, c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu, d) liczbę i rodzaj posiłków, e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie Imprezy, f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczebności grupy, g) informację o wymaganiach językowych w przypadku, gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Uczestnika, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb; 2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w Cenie Imprezy i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej Ceny, a także sposób dokonania zapłaty; 3) Cenę Imprezy łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem Umowy - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Klient może zostać obciążony; 4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby Impreza się odbyła; 5) termin powiadomienia Klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu Imprezy z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń; 6) informację o prawie do rozwiązania przez Klienta Umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy za stosowną opłatą oraz jej wysokość; 7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie; 8) nazwę handlową i adres

organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej; 9) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Klienta Umowy lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

6. Umowa-zgłoszenie lub Rezerwacja, Program Imprezy, OWU oraz informacje określone w pkt. 2.4 stanowią integralną część Umowy zawieranej z Klientem przez Organizatora.

7. Katalogi, materiały promocyjne Organizatora, cenniki, informacje podane na stronie internetowej Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

8. Zawarcie Umowy z rezerwacją miejsca dla małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.

9. Klient jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli Umowa została zawarta w biurze sprzedaży, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

10. Klient zawierający Umowę może wykupić także tzw. Usługi Dodatkowe, oznaczone jako Program Fakultatywny, z którymi związane są dodatkowe koszty. Usługi Dodatkowe objęte będą Umową, natomiast ich realizacja odbywa się pod warunkiem zgłoszenia dostatecznej liczby wymaganych Uczestników i nie jest zagwarantowana przez Organizatora. Kwoty wpłacone na poczet niezrealizowanych Usług Dodatkowych zwracane są przez Organizatora niezwłocznie w przypadku ich niedojścia do skutku.

### III. CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena imprezy jest ceną umowną i może ulec podwyższeniu zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy, nie później jednak niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Ceny walutowe przeliczane są po kursie NBP sprzedaży.

2. Organizator niezwłocznie powiadamia Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

3. Jeśli Organizator proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

4. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
- 2) odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
- 3) odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

5. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, ewentualnych szczepli ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Uczestniku Imprezy. Cena Imprezy nie obejmuje świadczeń, atrakcji i innych usług nie wymienionych w Umowie.

6. Przy zawarciu Umowy Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty zaliczki na poczet Imprezy. Przy Imprezach z terminem rozpoczęcia ponad 30 dni zaliczka wynosi 30% ustalonej Ceny Imprezy, pozostała część Ceny powinna zostać uregulowana pomiędzy 25-30 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na 30 i mniej dni od daty rozpoczęcia Imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty całości kwoty na rachunek bankowy lub w biurze Organizatora.

7. Miejscem płatności jest biuro Organizatora, biuro pośredniczące w sprzedaży Imprez Organizatora lub wskazany rachunek bankowy Organizatora.

8. Zwroty pieniężne z tytułu udziału w Imprezie dokonywane będą wyłącznie na rachunek bankowy.

### IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

#### A. Zmiana warunków przez Organizatora

1. Organizator ma prawo do jednostronnego dokonania nieznacznej zmiany innych niż cena warunków Umowy przed rozpoczęciem Imprezy zgodnie z art. 46 ust. 1 Ustawy. O każdej zmianie warunków Umowy Organizator powiadamia niezwłocznie Klienta na piśmie bądź na innym trwałym nośniku.

2. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy:

- a) jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie jest mniejsza niż 30 uczestników, a Organizator powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na: 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni; 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2-6 dni; 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni.
- b) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy. Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności to wszelkie sytuacje pozostające poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.

3. W razie wystąpienia po stronie Organizatora okoliczności zmuszających Organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany głównych właściwości usług turystycznych, poinformuje on niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy, Klienta o treści zmian pisemnie lub na innym trwałym nośniku. Organizator może zaoferować Klientowi zastępczą Imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Klient, po uzyskaniu informacji o zmianach od Organizatora zobowiązany jest poinformować Organizatora o swojej decyzji (czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy odstępuje od Umowy za zwrotem wniesionych wpłat i bez obowiązku uiszczenia opłaty za odstąpienie, czy odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Imprezę, jeżeli jest oferowana). Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów ceny, Klient jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku odstąpienia od Umowy, zwrot wpłat dokonanych z tytułu Imprezy następuje w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.

4. W przypadku imprez z dojazdem autokarem, przy małej ilości uczestników, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia autokarów i transferów spowodowane czynnikami niezależnymi od niego (warunki atmosferyczne, przejścia graniczne, strajki itp.). Połączenia na trasach krajowych będą realizowane przy minimum 8 osobach. Godziny i miejsca zbiórki Imprez podawane są w Umowie.

5. W okresie trwania na terenie kraju stanu epidemii lub stanu zagrożenia epidemicznego, ze względu na dynamicznie zmieniające się wytyczne sanitarne, ograniczenia prawne i administracyjne,

Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany istotnych punktów Programu Imprezy bądź realizację programu zastępczego w całości, wykluczając możliwość reklamacji takich zmian, jako wynikających z nakazów, zakazów i ograniczeń wprowadzonych aktami prawa powszechnego i decyzjami administracyjnymi na skutek działania siły wyższej. Organizator doloży wszelkich starań, aby spełnić nowe wymagania sanitarne zgodnie z wytycznymi GIS oraz aby zakres realizacji programu był jak najszerszy, a ewentualne świadczenia zastępcze tej samej wartości, i jakości co program pierwotnie założony.

6. Uczestnik Imprezy koloni/obozu/wycieczki/wczasów z transportem autokarowym posiadający jakiegokolwiek widoczne objawy infekcji podczas zbiórki wyjazdu nie może zostać przyjęty. Rodzice/opiekunowie mogą przynieść Uczestnika w późniejszym terminie lub sam osobiście może dojechać, po całkowitym ustaniu objawów oraz z zaświadczeniem od lekarza, że Uczestnik nie ma przeciwwskazań do uczestnictwa w imprezie. Transport odbywa się na koszt rodzica/opiekuna/własny. Zalecamy wykupienie podczas rezerwacji stosowanego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji dostępnego u Organizatora. Stosownie do wytycznych GIS, MZ i MEN dla organizatorów wypoczynku dzieci i młodzieży, uczestnictwo w Imprezie wymaga ze strony rodziców lub opiekunów złożenia oświadczeń stanowiących załącznik do niniejszych OWU.

B. Zmiana warunków Umowy - przez Klienta; Odstąpienie od Umowy przez Klienta

7. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem (rezygnacja z udziału w Imprezie). Klient jest zobowiązany do zapłacenia opłaty za odstąpienie od Umowy na rzecz Organizatora w wysokości zryczałtowanej, w przypadku rezygnacji:

- do 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy - stała opłata w wysokości 200 zł;
- pomiędzy 29-21 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy - w wysokości 20% ceny;
- pomiędzy 20-15 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy - 50% ceny;
- na 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy - 90% ceny.

Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Klienta. Opłata za odstąpienie od Umowy w trakcie trwania Imprezy wynosi 100% ceny Imprezy.

8. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być dokonane w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku. Za termin odstąpienia od Umowy uważa się datę otrzymania oświadczenia przez Organizatora.

9. Za rezygnację z udziału w Imprezie i odstąpienie przez Klienta od Umowy uważa się także następujące sytuacje: a) odmowę wydania paszportu, wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy; b) unieważnienie przekroczenia granicy przez służby graniczne; c) nieprzybycie na miejsce zbiórki; d) rezygnację z powodu choroby i innych przypadków losowych; e) niedotrzymanie terminu płatności ceny z tytułu Imprezy.

10. W przypadku rezygnacji z udziału w Imprezie, Organizator dokonuje zwrotu Klientowi wpłat z tytułu Imprezy, pomniejszych opłat za odstąpienie od Umowy, w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy.

11. Klient może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy bez ponoszenia opłat za odstąpienie 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. Klient może żądać w takim przypadku wyłącznie zwrotu wpłat z tytułu Imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia. Rezygnacja nie jest możliwa w przypadku, gdy okoliczności, o których mowa, występowały w dacie zawierania Umowy, a mimo to Klient zdecydował się na jej zawarcie oraz w sytuacji, w której okoliczności te ustały przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

12. Klient może bez zgody Organizatora przenieść uprawnienia i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Klient zobowiązany jest powiadomić Organizatora o przeniesieniu uprawnień i obowiązków na piśmie lub innym trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Jeżeli z przeniesieniem uprawnień i obowiązków, będą wiązały się dla Organizatora dodatkowe koszty, Organizator ma prawo żądać zwrotu tych kosztów od Klienta, po wykazaniu ich zasadności oraz w wysokości nie przekraczającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia Umowy. Za nieuwzglębnioną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika Imprezy, Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

12. W przypadku Imprezy lotniczych i/lub konieczności wcześniejszego otrzymania wizy, możliwość zmiany Uczestników może być ograniczona warunkami zakupu biletów lotniczych, wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej, zgodą linii lotniczej na zmianę Uczestnika, oraz dokonana po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego.

13. Jeżeli zgodę z zawartą Umową w Imprezie ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od Umowy choćby jednego Uczestnika upoważnia Organizatora do ponownej kalkulacji Ceny za udział w Imprezie.

14. Jeżeli Uczestnik nie rozpocznie udziału w Imprezie w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia Uczestnikowi przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w imprezie.

15. Klient może dokupić u Organizatora dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z udziału w Imprezie.

16. Klient będący konsumentem w rozumieniu ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta, który zawarł Umowę poza lokalnym przedsiębiorstwem, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których zawarta została Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.

17. Organizator informuje, iż każda zmiana danych osobowych Uczestnika dokonana przez niego po zawarciu Umowy może wiązać się z dodatkową opłatą za rzeczywiste poniesione przez Organizatora koszty związane z zmianą.

### V. REALIZACJA IMPREZY; PRAWA I OBOWIĄZKI STRON UMOWY

#### A. Prawa i obowiązki Klienta/Uczestnika/Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsc rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży, nawet jeśli znajdując się na trasie przejazdu/ przelotu wymaga zgody Organizatora.

2. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów tożsamości upoważniających do przekroczenia granic przez które przejeżdża i do których się udaje: dowód osobisty, paszport (ważny min 6 m-cy od daty powrotu), ważna wiza, w przypadku konieczności jej posiadania o ile tego nie zapewnia Organizator, oraz wymagane zaświadczenia lekarskie. Przy imprezach kolonijnych, obozach młodzieżowych Uczestnik Imprezy zobowiązany jest posiadać ważną legitymację szkolną i dostarczyć do Organizatora najpóźniej na 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy prawidłowo wypełniony druk „Karta kwalifikacyjna”.

3. Klient zawierający umowę ma obowiązek weryfikacji zgodności danych osobowych i adresów wszystkich Uczestników na Umowie-zgłoszeniu lub Rezerwacji, w szczególności z dokumentami podróży. Klient jest obowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o wszelkich zmianach danych osobowych wszystkich Uczestników objętych Umową.

4. Każdy Uczestnik jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i innych obowiązujących w Polsce, krajach przelotowych, kraju docelowym, zwiedzanych obiektach oraz w środkach transportu (tj. autokarze, samolocie, statku). Sprawy przebieg Imprezy zapewnia stosowanie się Uczestnika do zaleceń Organizatora, lub jego przedstawiciela.

5. Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną wobec Organizatora za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich zgłoszonych przez niego i biorących udział w Imprezie - zobowiązuje się do ich naprawienia bądź pokrycia w całości.

6. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia za siebie wszelkich opłat lokalnych w miejscu pobytu, nie objętych Umową (np. opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru, kauce, opłaty klimatyczne itp.).

7. Impreza rozpoczyna się i kończy w dacie wskazanej na Umowie-zgłoszeniu lub Programie Imprezy. Doba hotelowa zwyczajowo zaczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godz. 9.00.

8. W trakcie trwania imprezy Uczestnik zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta, lokalnych przedstawicieli, kadry wychowawczej dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki Uczestników Imprezy oraz poinformowania Organizatora o ewentualnym zamiarze oddalenia się od grupy.

9. W czasie trwania imprezy, Uczestnik ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela Organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi o sugestie dotyczące realizacji Imprezy. Jeżeli brak jest przedstawiciela biura, wszelkie uwagi i sugestie należy zgłosić w dniu ich wystąpienia telefonicznie, mailowo lub bezpośrednio na ośrodku.

10. Rodzice lub opiekunowie proszeni są o ograniczenie kontaktu telefonicznego z Uczestnikami niepełnoletnimi do godzin wieczornych, pomiędzy kolacją a ciszą nocną. Organizator zastrzega sobie prawo przejmowania do depozytu telefonów komórkowych Uczestników itp. zakłócających ciszę nocną lub dezorganizujących zajęcia, na co Klient podpisując Umowę wyraża zgodę. Telefony komórkowe przejęte do depozytu wydawane będą w czasie pomiędzy kolacją a ciszą nocną.

11. Po zakończeniu Imprezy Uczestnicy niepełnoletni wini być odebrani z ośrodka lub środka transportu osobiście przez opiekuna prawnego lub osobę upoważnioną.

12. Odwiedziny dziecka przez rodziców lub opiekunów podczas Imprezy mogą się odbywać w uzgodnionym z kadrami terminie, aby nie kolidowały np. z planowaną wycieczką.

B. Prawa i obowiązki Organizatora.

13. 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.

14. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, Organizator usunął 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. W przypadku nieuwzględnienia niezgodności przepis art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio. Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

15. 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 udział w imprezie turystycznej powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usług określonej w programie imprezy, Organizator przynajmniej odpowiednio obniża cenę. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie, lub jeżeli przynajmniej obniżka ceny jest nieodpowiednia.

16. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli impreza obejmuje transport Podróżnych, Organizator zapewnia ich powrót do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.

17. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuca zgodnie z postanowieniem pkt 9, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy.

18. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za treść folderów i prospektów hotelowych oraz informacje na stronach internetowych hoteli, sporządzone przez osoby trzecie.

19. W przypadku kolonii i obozów - ze względu na specyfikę grupowych imprez dla dzieci i młodzieży - Organizator zastrzega sobie prawo do:

- a) zmiany programu rekreacyjno-dydaktycznego nie będącego świadczeniami turystycznymi, w zależności od liczebności dzieci w danym wieku, ich zainteresowań, zachowania, stanu zdrowia oraz warunków pogodowych, łączenia grup programowych i rywalizację zajęć alternatywnymi;
- b) zwiększenia/zmniejszenia liczby łóżek w pokojach (w granicach dopuszczalnych norm) ze względu na wiek, płeć dzieci oraz ich przyjaźnie.

#### VI. UBEZPIECZENIE

1. W przypadku Imprez zagranicznych Organizator zawiera na rzecz swoich Klientów umowę ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia z dnia 02.01.2020. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w Umowie-zgłoszeniu w Imprezie. W przypadku Imprez krajowych, umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej z dnia 02.01.2020. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w Umowie-zgłoszeniu w Imprezie.

2. Każdy Uczestnik Imprezy zgłoszony do SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. zgodnie z postanowieniami umowy generalnej objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne podróże w zakresie standard z rozszerzeniem o posiadanie chorób przewlekłych i nowotworowych na kwotę Europa i Basen Morza Śródziemnego KL 20.000 euro, NNN 15.000 zł, NWS 15.000 zł, bagaż 1.000 zł. Uprawianie sportów zimowych, wysokiego ryzyka, wyczynowo, ekstremalnych wymaga wcześniejszego zgłoszenia do Organizatora w celu dodatkowego ubezpieczenia. Brak zawarcia przez Uczestnika dodatkowej umowy ubezpieczenia obciąża wyłącznie Uczestnika.

3. Klient przed zawarciem Umowy-zgłoszenia w Imprezie otrzymuje Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Podróż, zatwierdzone uchwałą Nr 4/Z/2018 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 31.01.2018 r. oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje, zatwierdzone uchwałą Nr 7/Z/2017 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 14.02.2017 wraz z dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym, stanowiące załącznik do Umowy. Każdy Uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznać się z tymi dokumentami przed wyjazdem. Uczestnik/Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczących (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Dane Uczestników/Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie [www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych](http://www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych).

4. W dniu wykupienia Imprezy lub wpłaty zaliczki Klient ma możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od rezygnacji z Imprezy zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Koszty Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje. W przypadku, gdy zostały stwierdzone u Uczestnika, osób bliskich lub współuczestnika choroby przewlekłe, należy rozszerzyć ubezpieczenie o następstwa chorób przewlekłych.

5. Uczestnik/Ubezpieczony zwalnia lekarzy prowadzących leczenie ubezpieczonego z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia ubezpieczycielowi.

6. Każdorazowo przed udaniem się do lekarza za granicą, także przed udaniem się na wizytę kontrolną, należy skontaktować się z Centralą Alarmową Inter Partner Assistance Polska S.A. Tel.: 0048 (0) 22 864 55 26, Fax.: 0048 (0) 22 575 95 75.

7. Organizator oświadcza, iż posiada gwarancję ubezpieczeniową firmy SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. 01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 31 dotyczącą pokrycia kosztów powrotu Klientów do kraju oraz zwrotu wpłat wnieionych przez Klientów za Imprezę - Polisa nr M514787, która ważna jest do 16.09.2021 r. Suma gwarancyjna wynosi 200.000 zł. O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych Ustawą należy zwracać się do Marszałka Województwa Świętokrzyskiego, adres ul. Paderewskiego 34A, 25-502 Kielce. Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię Umowy, kopię dowodu wpłaty, oświadczenie Klienta stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań o określonej wartości, oświadczenie Klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wpłata.

#### VII. REKLAMACJE

1 Klient ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji Imprezy (rezydent, pilot, opiekun) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Umowy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w trakcie Imprezy lub w terminie do 30 dni od jej zakończenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie reklamacji listem poleconym przed jego upływem. W przypadku złożenia reklamacji po terminie, Organizator jest uprawniony do uznania jej za bezskuteczną, co nie ogranicza uprawnień Uczestnika do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wnoszącego 3 lata.

2. W celu zapobiegania szkodom reklamacja powinna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Reklamację składaną w trakcie Imprezy Uczestnik doręcza pilotowi lub rezydentowi; Uczestnik powinien uzyskać ich podpis.

3. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faxem, nie e-mailem) na adres bezpośrednio Organizatora lub agenta. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika, przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności oraz określone żądania. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje reklamację Organizatorowi.

4. Organizator zastrzega sobie okres minimum 30 dni na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Klientowi na piśmie.

5. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi Uczestnik;

2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;

3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

#### VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem podawanych przez Klienta danych osobowych jest Organizator, tj. Biuro Prima Travel Sp. z o.o. ul. Solna 4a/10u, 25-006 Kielce.

2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Administratora możliwy jest pod adresem e-mail: [biuro@primatour.pl](mailto:biuro@primatour.pl).

3. Podane dane osobowe Uczestników przetwarzane są w celu: zawarcia i wykonania Umowy, świadczenia usług na podstawie Umowy, zapewnienia niezbędnych rozliczeń związanych z zawartą Umową, rozpatrywania reklamacji i dochodzenia przez strony ewentualnych roszczeń związanych z Umową, w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora. 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 zwany dalej „RODO”. Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Organizatora polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą Umową, dochodzenia roszczeń oraz marketingu bezpośredniego.

4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy. Nie podanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania Umowy.

5. Uczestnik posiada prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.

6. Uczestnikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z obowiązującymi przepisami.

7. Podane dane osobowe przechowywane będą przez Administratora przez czas niezbędny do realizacji Umowy (w szczególności do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń wynikających z Umowy, zakończenia sporów sądowych dotyczących roszczeń, do czasu wygaśnięcia wynikających z przepisów prawa obowiązków przechowywania danych osobowych).

8. Podane dane osobowe Uczestników mogą być udostępniane innym podmiotom, takim jak przewoźnicy, objekty noclegowe, towarzystwa ubezpieczeniowe, podmioty wspierające procesy księgowo, wyłącznie w celu realizacji Umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dane osobowe mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO.

9. Uczestnikowi przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Organizator przetwarza dane osobowe na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Uczestnik może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia oraz na potrzeby marketingu bezpośredniego - Uczestnik może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

#### IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (tj. Dz. U. z 2020, poz. 1740 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 548 ze zm.)

2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej [WWW.sejm.gov.pl](http://WWW.sejm.gov.pl).

Data Podpis Klienta

## STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNE

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302. W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Biuro Podróży będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo Biuro Podróży posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnia Państwa powrót do kraju w przypadku, gdy przedsiębiorstwo Biuro Podróży stało się niewypłacalne.

Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302 <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/PL/TXT/PDF?uri=OJ:L:2015:326:FUL&from-PL>.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyższa ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosowanych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju.

Biuro Podróży Prima Travel sp. z o.o. Kielce wykupiło w SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego, aleja IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce, tel. 41 342 15 30, jeżeli z powodu niewypłacalności Biuro Podróży Prima Travel sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content?PL?TXT?PDF?uri=OJ:L:2015:326:FULL&from=PL>  
przetransportowana do prawa krajowego  
<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/T/D20172361L.pdf>