

**WARUNKI UCZESTNICTWA i korzystania z usług turystycznych**  
**ATUH SINDBAD dla turystów indywidualnych publikowanych na [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl),**  
**ważne do umów zawartych od 15.10.2018 r.**

#### Zasady ogólne

Niniejsze warunki uczestnictwa dotyczą umów zawieranych z Agencją Turystyczno-Usługowo-Handlową SINDBAD Leszek Janas, 42-700 Lubliniec, ul. Karola Miarki 6a zwaną dalej Organizatorem, na świadczenie usług turystycznych. Niniejsze Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia 15.10.2018 r. i stanowią ogólne warunki umowne Organizatora, stosowane w umowach o świadczenie usług turystycznych w oparciu o art. 384 Kodeksu Cywilnego i ustawę z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwaną dalej Ustawą. Uzupełnieniem niniejszych warunków i załącznikiem do Umowy-Zgłoszenia jest dokument „Ważne informacje dotyczące podróży z Infoski”. Organizator wpisany jest do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod nr 172. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Śląskiego. Imprezy turystyczne, zwane dalej imprezą oferowane przez Organizatora, to usługi turystyczne opublikowane na stronie internetowej [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl). Katalogi i inne informacje pisemne Organizatora, a także informacje podane na stronie internetowej Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

#### Zasady rezerwacji

Osoba dokonująca rezerwacji (Klient) wypełnia formularz rezerwacyjny zamieszczony na stronie [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl). Automatyczna Umowa-Zgłoszenie zwana dalej umową, zostaje wysłana na adres e-mail Klienta, podany w formularzu rezerwacyjnym. Każda Umowa-Zgłoszenie wymaga ostatecznego pisemnego potwierdzenia przez Organizatora. Potwierdzenie następuje do 2 dni roboczych poprzez przesłanie zamawiającemu drogą elektroniczną lub faxem **Umowy-Zgłoszenia** z dopiskiem **Rezerwacja stała**.

#### I. Zawarcie umowy

1. Klient - osoba dokonująca rezerwacji, zwana dalej Zamawiającym po zapoznaniu się z ofertą Organizatora oraz Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kontynenty Multitravel indeks MLT/17/03/31, Warunkami uczestnictwa, Ważnymi informacjami dotyczącymi podróży z Infoski; zawiera umowę w imieniu własnym i/lub zgłoszonych osób trzecich, których dane są podane w umowie jako dane Uczestników imprezy. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat w dniu rezerwacji. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.
2. Zamawiający zawierając umowę, zobowiązany jest podać dane personalne Uczestników wyjazdu zgodne z dokumentami, jakimi będą posługiwać się w trakcie podróży (paszport, dowód osobisty).
3. Zamawiający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej należności za imprezę za wszystkie osoby wymienione w umowie.
4. Zamawiający zawierając umowę z Organizatorem potwierdza, że zapoznał się z następującymi dokumentami: warunkami uczestnictwa, ważnymi informacjami dotyczącymi podróży z Infoski, ogólnymi warunkami ubezpieczenia oraz ofertą Organizatora i akceptuje niniejsze dokumenty, które stanowią integralną część umowy. Zamawiający jest odpowiedzialny za informowanie Uczestników o wszystkich szczegółach dotyczących umowy i imprezy.
5. Umowa zostaje zawarta przez Zamawiającego i Organizatora lub upoważnioną przez Organizatora inną osobę podróżną zwaną Agentem, w momencie wpłaty przez Zamawiającego umówionego zadatku, bądź pełnej należności za imprezę. Kopia Umowy zostaje udostępniona Zamawiającemu na trwałym nośniku zgodnie z rozumieniem Ustawy Art. 4 pkt.10.

#### II. Warunki płatności

1. Zamawiający zobowiązany jest dokonywać płatności w terminach wskazanych w umowie. Płatności należy dokonać przelewem bankowym na konto Organizatora, podane w umowie lub gotówką w siedzibie Organizatora bądź Agenta.
2. Jeżeli umowa wystawiona jest w terminie dłuższym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, Zamawiający zobowiązany jest wpłacić zadatek w wysokości do 30% kosztów ceny ustalonej w umowie. Zamawiający zobowiązany jest do uiszczenia pełnej należności za imprezę w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.
3. Przy płatności przelewem bankowym termin płatności wynosi 2 dni robocze. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest później niż 30 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia, wtedy Zamawiający zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty mailem lub faxem do Organizatora.
4. Niedokonanie wpłat przez Zamawiającego w terminach określonych w umowie, traktowane jest przez Organizatora jako rezygnacja z imprezy i powoduje skreślenie wszystkich osób zawartych w umowie z listy Uczestników. Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo obciążyć Zamawiającego lub Uczestnika kosztami rezygnacji zgodnie z pkt. VI Warunków Uczestnictwa.
5. Dokumentem potwierdzającym należne świadczenia jest voucher, który Zamawiający otrzymuje na podany adres e-mail po opłaceniu pełnej należności za imprezę, nie później niż 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Każdy voucher posiada swój unikalny numer, którym należy się posługiwać korzystając z zamówionych usług.
6. Za zakupioną imprezę Organizator wystawia fakturę Vat Marża, w terminie do 14 dni od daty zakończenia imprezy.

#### III. Świadczenia

1. Imprezy turystyczne objęte umową, to pakiety świadczeń dla turystów podróżujących samodzielnie.
2. Pakiety świadczeń dla turystów podróżujących samodzielnie nie obejmują usług rezydenta lub pilota.
3. Świadczenia objęte umową są wyszczególnione w voucherze.

#### IV. Zmiana programu świadczeń i cen

1. Zgodnie z art. 46 Ustawy Organizator zastrzega sobie prawo nieznacznej zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W sytuacji gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości imprezy lub nie może spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wraziły zgodę w umowie-zgłoszeniu) niezwłocznie powiadamia o tym Uczestnika na trwałym nośniku. Organizator poinformuje Uczestników o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku jednocześnie może zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

W powiadomieniu, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Uczestnika o:

- 1) zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
- 2) rozsądnym terminie, w którym Uczestnik poinformuje Organizatora o swojej decyzji.
- 3) odstąpieniu od umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt 2;
- 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.

Uczestnik w terminie wyznaczonym przez Organizatora zobowiązany jest poinformować go, że:

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

Uczestnik zobowiązany jest do przesłania swojej decyzji mailowo na podany w powiadomieniu adres Organizatora. Decyzję złożoną w terminie do 3 dni od dnia wysłania powiadomienia uznaje się za złożoną w rozsądnym terminie.

2. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa powyżej prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
3. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z pkt 3 Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu przez Zamawiającego. Uczestnik jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy (kosztów rezygnacji).

Wszystkie ceny Imprez są cenami umownymi. Cena imprezy na zawartej umowie jest wiążąca i Zamawiający, Uczestnik nie mają prawa żądać obniżenia kosztów Imprezy jeśli po zawarciu umowy cena danej Imprezy została obniżona z powodu ofert last minute kolejnej obniżki last minute lub innych promocji prowadzonych przez Organizatora. Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy – cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie.

4. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany linii lotniczych, które obsługują znajdujące się w ofercie Organizatora trasy lotów. Zmiana linii lotniczych, może spowodować zmianę warunków przelotów. Zmiana linii lotniczych, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy.
5. Podawane godziny przelotów i transferów są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie z przyczyn obiektywnych np. ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, utrudnienia na drogach, niekorzystne warunki atmosferyczne.

#### V. Odwołanie imprezy

1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy i rozwiązania umowy do 20 dni przed jej rozpoczęciem, jeżeli liczba uczestników jest mniejsza niż 20 osób.
2. Z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności umowa może być rozwiązana w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.
3. Organizator dokonuje Zamawiającemu lub Uczestnikom pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu rezerwacji w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy. Organizator może przedstawić Zamawiającemu lub Uczestnikom ofertę wyjazdu na inną imprezę turystyczną i zawarcie nowej Umowy-Zgłoszenia.
4. W oparciu o postanowienia pkt. V ppkt. 1, 2, Zamawiającemu lub Uczestnikowi nie przysługuje prawo do odszkodowania lub zadośćuczynienia.

#### VI. Rezygnacja z udziału w imprezie

1. Organizator zaleca Uczestnikom zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Zamawiający lub Uczestnicy wyjazdu mogą zawrzeć tego rodzaju ubezpieczenie indywidualnie, w dowolnie wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym lub za pośrednictwem Organizatora. Organizator oferuje ubezpieczenie firmy AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., z siedzibą w Warszawie 00-867,

ul. Chłodna 51, na podstawie Ogólnych warunków ubezpieczenia indywidualne podróże Kontynenty indeks UT/18/08/30. Cena ubezpieczenia to 2,8% ceny imprezy, za rozszerzoną ochronę ubezpieczeniową o ryzyko następstw chorób przewlekłych składka ulega podwyższeniu o **100%**.

2. Uczestnik imprezy może odstąpić od umowy składając Organizatorowi pismo zawierające oświadczenie o rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie. Rezygnacja następuje z datą doręczenia do siedziby Organizatora ww. pisma.
3. Organizator z uwagi na poniesione koszty, zgodnie z Ustawą at.47 ust.2 ma prawo obciążyć Zamawiającego lub Uczestnika opłatą za odstąpienie od umowy. Opłata za odstąpienie od umowy kalkulowana jest indywidualnie dla każdego Uczestnika. Oszacowanie faktycznie poniesionych kosztów przez Organizatora może nastąpić nie wcześniej niż w dniu zakończenia imprezy. Organizator informuje, że opłaty za odstąpienie od umowy mogą kształtować się następująco:
  - a) dla imprez z dojazdem własnym nie mniej niż 250 zł od osoby opłaty manipulacyjnej, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, a dla imprez z przelotem samolotem nie mniej niż koszt biletu trampingowego na wybranej trasie, wg. ceny dostępnej na [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl).
  - b) 30% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 39 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, ale dla imprez z przelotem samolotem nie mniej niż koszt biletu trampingowego na wybranej trasie, wg. ceny dostępnej na [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl).
  - c) 60% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 29 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, ale dla imprez z przelotem samolotem nie mniej niż koszt biletu trampingowego na wybranej trasie, wg. ceny dostępnej na [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl).
  - d) 75% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
  - e) 90% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
  - f) Rezygnacja w dniu wyjazdu lub nie zgłoszenie się na wyjazd 100%.

4. Uczestnik ma prawo odstąpienia od umowy najpóźniej do 4 dni roboczych przed terminem wyjazdu, wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki uczestnictwa w imprezie w miejsce rezygnującego Uczestnika oraz na piśmie - mailowo przeniesie na nią swoje prawa, a osoba ta przyjmie na piśmie obowiązki wynikające z umowy. Dane personalne i kontaktowe nowego Uczestnika wymagane do Umowy muszą zostać podane przez Zamawiającego lub Uczestnika na piśmie - mailowo. Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej.
5. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).
6. Za odstąpienie Uczestnika od umowy uważa się również:
  - nie zgłoszenie się uczestnika na zbiórkę w dniu wyjazdu,
  - uniemożliwienie uczestnikowi wyjazdu przez służby graniczne lub celne,
  - w przypadku dojazdu własnego - nie zgłoszenie się uczestnika w hotelu do końca pierwszego dnia wykupionych świadczeń.

#### VII. Inne zmiany

1. Zamawiający ma możliwość dokonywania odpłatnie zmian danych w rezerwacji jednak nie później niż na 4 dni robocze przed planowanym wyjazdem. Zmiany muszą zostać zgłoszone na piśmie - mailowo.
2. Opłata za zmianę danych osobowych Uczestnika wyjazdu: imię nazwisko, data urodzenia, adres:
  - koszt zmiany 50 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi do 7 dni przed terminem wyjazdu,
  - koszt zmiany 150 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi od 6 dni do 4 dni roboczych przed terminem wyjazdu.
3. W przypadku gdy zmiana Uczestnika ma wpływ na cenę wyjazdu np. wiek Uczestnika, Organizator wyjazdu jest zobowiązany do korekty ceny związanej ze zmianą danych Uczestnika. W zależności od rodzaju zmiany, Zamawiający uiszcza Organizatorowi dopłatę różnicy w cenie wyjazdu, wynikającej z przedmiotowej zmiany lub otrzymuje jej zwrot od Organizatora.
4. Zmiana terminu wyjazdu jest traktowana jako rezygnacja z wcześniej dokonanej rezerwacji - koszty rezygnacji zgodnie z pkt VI. Rezygnacja z udziału w imprezie.
5. Opłata za zmianę zakresu świadczeń: tj. rodzaju apartamentu, skipasu, wyżywienia:
  - koszt zmiany 50 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi do 7 dni przed terminem wyjazdu,
  - koszt zmiany 150 zł/os. jeżeli zmiana nastąpi od 6 dni do 4 dni roboczych przed terminem wyjazdu.
 Powyższa opłata za zmianę nie obejmuje wysokości kosztów zmiany wynikających ze zmiany zakresu świadczeń.
6. Wszelkie zmiany dotyczące przelotu tj. zwiększenie limitu bagażu, pierwszeństwo wejścia na pokład itp. płatne przy odprawie pasażersko-bagażowej (check-in), zgodnie z warunkami przewozu przewoźnika.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian rozkładów lotów w każdym czasie o ile zmiany takie narzucane są przez linie lotnicze.

#### VIII. Ubezpieczenie

1. Organizator zawarł na rzecz Uczestników imprez ubezpieczenie turystyczne w firmie AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.,

z siedzibą w Warszawie 00-867, ul. Chłodna 51, Uczestników obowiązują Ogólne warunki ubezpieczenia Kontynenty Multitravel indeks MLT/17/03/31, zatwierdzone uchwałą Zarządu AXA Nr 8/08/03/2017 z dnia 08.03.2017 z wyłączeniem ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub jej przerwania oraz kosztów rezygnacji z biletu lotniczego lub rezerwacji noclegu. Pakiet ubezpieczeniowy Basic zawiera:

Ubezpieczenie MULTITRAVEL wariant Basic – przedmiot ubezpieczenia	SUMY UBEZPIECZENIA EUROPA
<b>KL wraz z assistance</b>	<b>100 000 EUR</b>
Koszty leczenia skutków chorób przewlekłych i nowotworowych do wysokości 10 % sumy ubezpieczenia KL	<b>10 000 EUR</b>
Koszty poszukiwań i ratownictwa	<b>6 000 EUR</b>
NNW (następstwa nieszczęśliwych wypadków)	<b>4 000 EUR</b>
NWS (śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku 100% SU NNW)	<b>4 000 EUR</b>
BP (bagaż podróży)	<b>400 EUR</b>
Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróży	<b>200EUR</b>
Ubezpieczenie opóźnienia lotu	<b>200 EUR</b>
OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody osobowe	<b>50 000 EUR</b>
OC (odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym) – szkody rzeczowe	<b>5 000 EUR</b>
OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody osobowe	<b>10 000 EUR</b>
OC (odpowiedzialność cywilna sportowa) – szkody rzeczowe	<b>1 000 EUR</b>
Ubezpieczenie gotówki wypłacanej z bankomatu utraconej w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku	<b>150 EUR</b>
Ubezpieczenie mienia ruchomego od kradzieży z włamaniem pozostawionego w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej	<b>3 500 EUR</b>
Ubezpieczenie sprzętu sportowego	<b>500 EUR</b>
Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski	<b>250 EUR</b>
Świadczenie dzienne w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych	<b>20 EUR</b>
Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego	<b>20 EUR na każdy dzień dla 1 osoby</b>

2. Organizator zawarł stosowne ubezpieczenie gwarancyjne na wypadek niewypłacalności, wymagane przez ustawę o imprezach turystycznych z dnia 24.11.2017r. w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Przykoppowa 31.
3. Organizator odprowadza składkę na rzecz Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego od każdego Uczestnika w wysokości 10 PLN. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń na wypadek niewypłacalności Organizatora można uzyskać w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Śląskiego ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice, tel. +48/32/2078888, oraz w Turystycznym Funduszu Gwarancyjnym ul. Płocka 9/11, 01-231 Warszawa tel. +48/22/5396100.

#### IX. Przelot, odpowiedzialność linii lotniczych

Przeloty realizowane są rejsowymi samolotami linii lotniczej Wizz Air. Limity bagażu: bagaż podręczny - 1 szt. do 10 kg o wymiarach 55x40x23 cm; bagaż rejestrowany - 1 szt. do 20 kg o wymiarach: 149x119x171 cm oraz 1 para nart z kijami lub snowboard (w pokrowcu). Buty narciarskie i kask muszą mieścić się w bagażu rejestrowanym, nie mogą stanowić osobnego bagażu. Przekroczenie limitów dotyczących bagażu wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych opłat na lotnisku, według taryfy przewoźnika. Nie ma możliwości zmiany terminu i trasy lotu. Odpowiedzialność za realizację przelotów, terminowość przelotów, spóźnienia i odwołania lotów i przewóz bagażu ponoszą linie lotnicze Wizz Air. Wszelkie reklamacje dotyczące przelotu należy kierować do linii lotniczej Wizz Air. Uczestników obowiązują Ogólne warunki przelotów linii lotniczej Wizz Air dostępne na stronie [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com), z zastrzeżeniem postanowień niniejszych warunków. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom według Konwencji Montrealskiej z 1999 roku z późniejszymi zmianami oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Europy nr 261/2004. Jeżeli Bagaż Pasażera nie przybył na pokładzie samolotu, którym leciał Pasażer, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt i wypełnić PIR z chwilą przybycia przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Jeżeli Pasażer nie spełnił tego wymogu, Wizz Air nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w przewozie Bagażu Pasażera. Szczegółowe zasady składania reklamacji dotyczące bagażu dostępne są na stronie [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oraz w dokumencie „Ważne informacje dotyczące podróży z Infoski”.

#### X. Zakres odpowiedzialności i obowiązki Organizatora

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na nie wykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było to skutkiem działań Zamawiającego lub Uczestnika bądź osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z Organizatorem.
2. Organizator nie odpowiada za odstąpienie Uczestnika od umowy spowodowane zatrzymaniem go przez służby graniczne oraz za brak ważnych dokumentów, upoważniających do przekraczania granicy.
3. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane:
  - a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika,

- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
- c) nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
4. Organizator nie odpowiada za skutki przedłużenia pobytu za granicą, wynikające z nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Jednak Organizator zobowiązuje się do udzielenia Uczestnikowi pomocy w organizacji powrotu i uzyskania świadczeń hotelowych przedłużającego się pobytu maksymalnie o 3 doby hotelowe.
5. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych przez Organizatora umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
6. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej. Organizator jest zobowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w szczególności na udzieleniu:
- odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej,
  - pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
- Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
7. Organizator jest zobowiązany przed zawarciem umowy do podania Uczestnikowi informacji wymienionych w art. 40 Ustawy. Organizator jest zobowiązany poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

#### XI. Obowiązki Uczestnika

1. Uczestnik imprezy jest zobowiązany dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy, ustalonych przez Organizatora lub jego przedstawiciela, linie lotnicze oraz AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróźnych (paszport), wiz turystycznych oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych, obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kauce, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Organizatora. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.
2. W przypadku imprez samolotowych Uczestnik imprezy zobowiązany jest przestrzegać terminów oraz godzin wylotu/wyjazdu podanych w dokumentach podróży. Organizator zastrzega sobie możliwość zmian godzin wylotu/wyjazdu, w tym także zmian w stosunku do godzin podanych w potwierdzeniu rezerwacji i dokumentach podróży; w takim wypadku Organizator zobowiązuje się do powiadomienia Zamawiającego lub Uczestnika telefonicznie lub mailowo o zaistniałych zmianach. Zalecane jest skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem biura podróży na 24 godziny przed planowaną datą wylotu/wyjazdu, w celu potwierdzenia godziny wylotu/wyjazdu. Na lotnisku obowiązuje samodzielna odprawa. W przypadku zbyt późnego stawienia się na lot bez winy Organizatora, Uczestnik imprezy traci prawo do lotu. Organizator nie jest też odpowiedzialny za punktualne odprawienie Uczestnika imprezy na lotnisku, z którego odbywa się lot. Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy jego bagaże spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem lub autokarem. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne w ósmym i dziewiątym miesiącu ciąży nie mogą odbywać podróży lotniczej.
3. W przypadku wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora, kapitan samolotu/kierowca autokaru/pilot imprezy mają prawo odmówić zabrania na pokład samolotu/autokaru oraz odmówić realizacji świadczeń osobom stwarzającym zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa własnego lub innych uczestników wyjazdu, chorym, nietrzeźwym, będącym pod wpływem środków odurzających oraz niestosownie zachowującym się wobec innych pasażerów i uczestników wyjazdu.

#### XII. Reklamacje

1. Jeżeli Uczestnik imprezy stwierdzi wadliwe wykonanie umowy lub niezgodności w trakcie realizacji imprezy, ma obowiązek niezwłocznie poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy wykonawcę usługi, pilota/rezydenta, lokalnego przedstawiciela Organizatora lub bezpośrednio Organizatora celem umożliwienia usunięcia wad lub niezgodności na miejscu. Organizator usuwa niezgodności, chyba, że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, które one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności odpowiednio zastosowanie ma p. X i XII niniejszych warunków oraz przepisy Ustawy.
2. W przypadku niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, zgodnie z art. 50 Ustawy Uczestnikowi przysługuje prawo do reklamacji, odszkodowania lub zadość uczynienia. Reklamacją można

zgłosić w trakcie trwania imprezy bądź w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy.

3. Reklamacja winna mieć formę pisemną i zawierać uzasadnienie oraz propozycję sposobu naprawienia szkody.
4. Reklamacje lub inne pisma należy przestać bezpośrednio do Organizatora na adres e-mail: [info@infoski.pl](mailto:info@infoski.pl), lub listem poleconym na adres siedziby Organizatora tj. Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas, ul. K. Miarki 6a 42-700 Lubliniec lub do Agenta turystycznego za pośrednictwem którego została zawarta Umowa.
5. Reklamacje rozpatrzone będą przez Organizatora w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy, a w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy 30 dni od daty jej złożenia. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym Uczestnik zostanie powiadomiony pisemnie lub mailowo w terminie 30 dni. Do zachowania terminu wystarczy nadanie odpowiedzi w placówce pocztowej przed jego upływem.
6. Reklamacje związane z ubezpieczeniem należy zgłaszać bezpośrednio do AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.:
- przesyłką pocztową na adres siedziby Towarzystwa: AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, z zachowaniem formy pisemnej,
  - osobiście w siedzibie Towarzystwa, z zachowaniem formy pisemnej,
  - w formie elektronicznej na dane teleadresowe dostępne na stronie [www.axa.pl](http://www.axa.pl) w zakładce kontakt,
  - ustnie podczas osobistej wizyty w jednostce Towarzystwa AXA.
- Szczegółowe zasady zgłaszania reklamacji, skarg lub zażaleń dostępne są na stronie [www.axa.pl/reklamacje](http://www.axa.pl/reklamacje).

#### XIII. Postanowienia końcowe

Zamawiający deklaruje w imieniu własnym i Uczestników, iż stan ich zdrowia umożliwia udział w imprezie, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela – AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. oraz wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji lekarskiej.

1. Ochronę danych osobowych Organizator szczegółowo opisał w dokumencie Polityka Ochrony Danych Osobowych, dostępnym na stronie [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl). Organizator jest Administratorem danych osobowych. Podanie danych osobowych Zamawiającego i Uczestników jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy, bez ich podania umowa nie może zostać zawarta.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Ewentualne spory strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Uczestnik może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Organizator nie ma obowiązku skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, poniższe zapisy mają charakter informacyjny. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Organizatora pisemnie lub na innym trwałym nośniku, gdy w następstwie złożonej przez Uczestnika reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz. U. 2016 poz. 1823). Szczegółowe informacje dostępne są pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [https://www.uokik.gov.pl/posasadowe\\_rozwazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/posasadowe_rozwazywanie_sporow_konsumenckich.php). Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem a Organizatorem. Uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

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

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. Przedsiębiorstwo „Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas” będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo „Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas” posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo „Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas” stało się niewypłacalne.

Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Korzystając z hiperłącza, podróźni otrzyma następujące informacje: Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróźni 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 podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróźni może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróźni 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, podróźni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych 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 – podróźni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróźni 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 podróźnemu, 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 turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróźni 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 podróźnemu, 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 podróźnych do kraju. Agencja Turystyczno-Usługowo-Handlowa SINDBAD Leszek Janas wykupił ubezpieczenie gwarancyjne na wypadek niewypłacalności w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Przyokopowa 31. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem jeżeli z powodu niewypłacalności dojdzie do odmowy świadczenia usług, dane kontaktowe tel. 022/5056508, fax 022/5056444 e-mail: [turystyka@signal-iduna.pl](mailto:turystyka@signal-iduna.pl).

Organizator odprowadza składkę na rzecz Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego od każdego klienta w wysokości 10 PLN. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń na wypadek niewypłacalności Organizatora można uzyskać w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Śląskiego ul. Ligonía 46, 40-037 Katowice, tel. +48/32/2078888, oraz w Turystycznym Funduszu Gwarancyjnym ul. Płocka 9/11, 01-231 Warszawa tel. +48/22/5396100.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302> przetransponowana do prawa krajowego <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>.