

**w imprezach turystycznych organizowanych przez MATYRAFA&TRAVEL RAFAŁ MATYJA****I. Zasady ogólne.**

Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu, informacjach pisemnych oraz na stronie internetowej WWW.MATYRAFA.PL jest firma: MATYRAFA&TRAVEL RAFAŁ MATYJA z siedzibą w 42 - 600 Tarnowskie Góry, ul. Jana Styczyńskiego 10/3., zwana dalej **ORGANIZATOREM**, wpisana do rejestru Centralnej Ewidencji i Informacja o Działalności Gospodarczej pod numerem **NIP: 6452523047**, posiadająca Gwarancję Ubezpieczeniową o numerze **MS25803** wydaną przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., 01-208 Warszawa ul. Przyokopowa 31 oraz wpis do rejestru Organizatorów Turystyki **NR 1274** nadany przez Marszałka Województwa Śląskiego, której Beneficjentem jest Marszałek Województwa Śląskiego z siedzibą w Katowicach, ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice. Organizator jest administratorem danych osobowych Uczestników w rozumieniu art. 4 pkt.7. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Podróżnych do Organizatora, Organizator informuje, iż odprowadza składki w należytym wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, zwane dalej **OWU**, określają prawa i obowiązki osoby, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Organizatorem umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, jak i prawa i obowiązki osoby, na rzecz której umowa z Organizatorem została zawarta, a także prawa i obowiązki osoby, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą z Organizatorem oraz prawa i obowiązki Organizatora w oparciu o art. 384 K.C i ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i dotyczą wszystkich imprez organizowanych przez Organizatora i zamieszczonych w katalogu, innych materiałach pisemnych Organizatora oraz na stronie internetowej Organizatora oraz stanowią wraz z informacjami uzupełniającymi zawartymi w ofercie znajdującymi się na stronie internetowej [www.matyrafa.pl](http://www.matyrafa.pl) lub przesłanym wcześniej pliku przez Organizatora integralną część UMOWY - ZGŁOSZENIA UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, zwanej dalej **Umową**. Przy zawieraniu Umowy Zgłaszający zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z ofertą, niniejszymi „Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa (dalej OWU)”. Dokonanie należytnej wpłaty za wyjazd oznacza, że Zgłaszający w imieniu własnym i pozostałych Podróżnych z Umowy zgadza się na warunki i postanowienia Umowy.

**II. Zawarcie umowy.**

- Umowę z Organizatorem na organizację imprezy turystycznej może zawrzeć osoba, zwana dalej **Zgłaszającym**, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonując zgłoszenia osobiście pod adresem siedziby Organizatora, wiadomości e-mail, poprzez stronę internetową [www.matyrafa.pl](http://www.matyrafa.pl) lub u Agenta Turystycznego albo Pośrednika Turystycznego reprezentującego Organizatora, zwanego dalej Agentem. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej, która będzie brała udział w imprezie turystycznej bez rodzica lub opiekuna prawnego wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie.
- Zgłaszający przed dokonaniem zgłoszenia i podpisaniem umowy, zobowiązany jest do wnikliwego i szczegółowego zapoznania się z informacjami pisemnymi umieszczonymi na stronie internetowej [www.matyrafa.pl](http://www.matyrafa.pl) dotyczącymi: oferty, OWU, informacjami uzupełniającymi OWU oraz ogólnymi warunkami ubezpieczenia SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie. Informacje, dane oraz parametry dotyczące programów, rodzaju, zakresu i standardu usług w ramach programów imprez organizowanych przez ORGANIZATORA zawarte w materiałach pisemnych organizatora w szczególności broszurach i katalogach oraz na jego stronie [www.matyrafa.pl](http://www.matyrafa.pl) nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego a stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy.
- Zgłaszający przez zgłoszenie dokonane na druku pod nazwą: „UMOWA - ZGŁOSZENIE UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ”, na podstawie danych zawartych w w/w informacjach pisemnych Organizatora lub na stronie internetowej [www.matyrafa.pl](http://www.matyrafa.pl) występuje z wiążącą ofertą zawarcia Umowy z Organizatorem. Umowa zostaje zawarta na warunkach ujętych w umowie – zgłoszeniu, po podpisaniu Umowy przez Zgłaszającego i wpłaceniu przez Zgłaszającego zaliczki za wszystkich Uczestników zwanych dalej Podróżnymi objętymi Umową w wysokości minimum 40% pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej w dniu podpisania Umowy, potwierdzeniu przyjęcia takiej Umowy przez Agenta (w przypadku obsługi przez Agenta) oraz potwierdzeniu przez Organizatora przyjęcia Umowy do realizacji. Przy zawieraniu Umowy Agenci występują wyłącznie w roli Agentów Turystycznych lub Pośredników Turystycznych. Wszystkie Umowy będą tworzone „na zapytanie/do potwierdzenia” w celu zweryfikowania aktualnego stanu miejsc w samolocie i hotelu. Potwierdzenie lub odmowa przyjęcia Umowy do realizacji dokonane będzie i przekazane przez Organizatora Zgłaszającemu w ciągu 48 (słownie: czterdziestu ośmiu) godzin od otrzymania Umowy za pośrednictwem Agenta, u którego zgłoszenie zostało dokonane lub bezpośrednio przez Organizatora, jeśli zgłoszenie zostało dokonane w siedzibie Organizatora. W przypadku odmowy przyjęcia przez Organizatora Umowy do realizacji wpłacona przez Zgłaszającego zaliczka zostanie mu niezwłocznie zwrócona lub zostanie zaproponowana inna impreza turystyczna.
- Podpisując Umowę Zgłaszający zobowiązuje się do dokonania w obowiązującym terminie pełnej wpłaty za imprezę turystyczną za wszystkich Podróżnych wymienionych na Umowie, poinformowania tych osób o ofercie stanowiącej przedmiot Umowy, niniejszych warunkach uczestnictwa w szczególności reze rwowanej imprezy oraz zgłoszenia ewentualnych zmian dotyczących danych adresowych, paszportowych uczestników, najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.  
Zgłaszający przy podpisywaniu Umowy ma obowiązek podać i sprawdzić prawidłowość danych osobowych swoich i zgłaszanych Podróżnych z dokumentem, którym będą posługiwali się w trakcie podróży (dowód osobisty, paszport). Zgłaszający ma także obowiązek dokładnie sprawdzić, czy wystawione przez Organizatora dokumenty podróży są zgodne ze wcześniej dokonanym zgłoszeniem oraz ponownie sprawdzić, czy dane zawarte w Umowie były prawidłowe. W przypadku wystąpienia rozbieżności danych z winy Zgłaszającego ma on obowiązek zapłacić powstały kosztów zmiany danych najpóźniej w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej.
- Zawierając Umowę Zgłaszający wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich oraz pozostałych Podróżnych danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy. Wszelkie dane osobowe udostępniane przez Zgłaszającego w trakcie procedury zawierania i podpisywania Umowy, wprowadzone do systemu Organizatora, udostępnione drogą elektroniczną lub telefonicznie mogą być przetwarzane przez Organizatora oraz Agenta zgodnie z ustawą z dnia 28 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych. Organizator oraz Agent przetwarzając dane osobowe niezbędne do nawiązywania, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego, którego przedmiotem są usługi oferowane przez Organizatora, które to dane podane zostały w trakcie rezerwacji oraz podpisywania Umowy, udostępnione drogą elektroniczną lub telefonicznie. Przesyłając swoje dane osobowe drogą elektroniczną, telefonicznie bądź podając je Organizatorowi lub Agentowi, Zgłaszający wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych oraz w celu świadczenia usług marketingowych polegających na promowaniu usług Organizatora oraz jego partnerów.
- Wszelkie zmiany dotyczące postanowień Umowy lub odstąpienie od niej muszą być zgłoszone wyłącznie przez Zgłaszającego na piśmie bądź na innym trwałym nośniku (trwały nośnik: materiał lub urządzenie umożliwiające przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane), który ponosi za nie pełną odpowiedzialność.

**III. Cena imprezy turystycznej i warunki płatności**

- Ceny imprez turystycznych będących przedmiotem zawieranych z Organizatorem Umów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Cena imprezy podana jest w PLN (złoty polski) + walucie obcej podanej w ofercie.
- Zgłaszający dokonując zgłoszenia i podpisując Umowę zobowiązany jest wpłacić zadatek za wszystkich Podróżnych objętych Umową w wysokości minimum 40% pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej, której dotyczy Umowa, a pozostałą należność w nieprzekraczalnym terminie 30 dni przed terminem wycieczki bez ponownego wezwania. W przypadku zawierania i podpisywania Umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy oraz oferty typu „last minute” Zgłaszający winien uiścić pełną kwotę ceny ustalonej w Umowie. Zadatek w tym przypadku to 40% całkowitej ceny imprezy turystycznej (PLN+waluta obca).
- Wpłaty winny być dokonywane na rachunek bankowy wskazany w Umowie lub kasie biura, w którym Zgłaszający dokonał zgłoszenia i podpisał Umowę. Za skuteczną i terminową zapłatę uznaje się wpływ środków na konto Organizatora lub przesłanie Organizatorowi bankowego potwierdzenia realizacji przelewu. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy ze Zgłaszającym, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach i potrącić karę umowną zgodnie z pkt XVI owych Warunków Uczestnictwa.
- Część kosztów tzn. kwota w walucie obcej związana z uczestnictwem w imprezie turystycznej Podróżny pokrywa w dniu wyjazdu. Niewywiązanie się przez Podróżnego z obowiązku uiszczenia kwoty na realizację programu może spowodować odmowę udziału w imprezie turystycznej (City Break).

**IV. Zmiana świadczeń przez rozpoczęciem imprezy**

- Organizator ma prawo do nieznaczącej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem imprezy po uprzednim poinformowaniu Zgłaszającego o pisemnie bądź na innym trwałym nośniku (patrz. Rozdz. II pkt. 7) lub kanałem mail.
- Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów. Podane w ofercie nazwy przewoźnika lotniczego, trasy i godziny przelotów/wyjazdów należy traktować jako przewidywane. Czas trwania imprezy turystycznej może różnić się od potocznie rozumianej liczby dni. Dzień odlotu i powrotu wlicza się w całkowity czas trwania imprezy. Długość pobytu w tych dniach jest ściśle powiązana z rozkładem przelotów/wyjazdów. Czas trwania transferu Podróżnych do i z hotelu uzależniony jest od odległości, liczby przystanków na trasie, natężenia ruchu oraz liczby osób uczestniczących w trans ferze i z tego względu czas trwania podróży na trasie lotnisko-hotel nie może być precyzyjnie określony. O wszelkich zmianach Zamawiający będzie powiadamiany pisemnie bądź drogą mail najpóźniej w terminie 1 dzień przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wyjazdów i powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy.
- W sytuacji, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy będzie zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt. 1 Ustawy o imprezach turystycznych bądź nie będzie w stanie spełnić specjalnych wymagań, na których spełnienie strony wyraziły zgodę w Umowie, niezwłocznie powiadomi o tym Zgłaszającego pisemnie. Organizator może w tym przypadku zaoferować.
- Organizator w powiadomieniu, o którym mowa powyżej, poinformuje Zgłaszającego o: zmianach warunków Umowy i ewentualnym wpływie tych zmian na jej cenę, o terminie, w którym Zlecający ma poinformować Organizatora o swojej decyzji tj. przyjęcia proponowanej zmiany umowy albo odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstąpienia od Umowy oraz przyjęcia zastępczej imprezy oraz o odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i obowiązującą wniesienie opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Zgłaszającego w w podanym przez Organizatora terminie.

5. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza impreza, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny. W przypadku gdy Umowa o udział w imprezie zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Zgłaszającego na warunkach określonych powyżej, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Zgłaszającego. Zgłaszający w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy.

## **V. Zmiana świadczeń po rozpoczęciu imprezy**

1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych objętych Umową nie jest wykonywana zgodnie z Umową Zgłaszający ma obowiązek zawiadomić o tym niezwłocznie Organizatora (patrz rozdz. XI OWU).

2. Organizator usuwa 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 nieusunięcia niezgodności odpowiednie zastosowanie mają postanowienia zawarte w Rozdziale XI i XII niniejszych OWU oraz przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że organizator turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

## **VI. Ceny oferty last minute i promocji oraz zniżki dla dzieci.**

1. Cena zawarta w Umowie jest wiążąca i Zgłaszający nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki, jeśli przed lub po zawarciu Umowy ze Zgłaszającym cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute, kolejnej oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Organizatora.

2. Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci Organizator określa w treści aktualnej oferty. W przypadku, gdy Podróżny jest dzieckiem, Zgłaszający powinien powiadomić o tym fakcie powiadomić Agenta lub Organizatora, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Agent oraz Organizator ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku braku zgodności wieku z podanym w Umowie, Organizator upoważniony będzie do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Podróżnego. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

## **VII. Obowiązki Organizatora.**

1. Organizator zobowiązany jest przed zawarciem umowy do przekazania Zgłaszającemu informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

2. Organizator jest zobowiązany poinformować Zgłaszającego o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

3. Organizator zobowiązany jest do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Zgłaszającego poprzez biuro agencyjne, w którym dokonana została rezerwacja. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Zgłaszający zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora.

4. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnemu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, polega 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. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia rozdziału V niniejszych OWU.

5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy Podróżnemu, 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.

6. Wymienione w ofercie wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Wycieczki fakultatywne są to wycieczki organizowane podczas pobytu i są one płatne na miejscu. Wykaz takich wycieczek wraz z orientacyjnymi cenami znajduje się w ofercie Organizatora. Ceny podane w ofercie mogą jednak ulegać wahaniom, albowiem zależne jest to od lokalnych biur podróży, które są organizatorami takich imprez. Organizator nie gwarantuje także, że będą one wszystkie realizowane. Organizator zastrzega sobie prawo niezorganizowania wycieczki fakultatywnej, w przypadku zgłoszenia się mniej niż 80% Podróżnych danej imprezy turystycznej lub wystąpienia warunków uniemożliwiających lub ograniczających jej realizację.

## **VIII. Prawa i obowiązki podróżnych.**

1. Podróżny ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych Umową. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora oraz objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Organizatora np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odprawy celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów.

2. Podróżny zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnej przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie.

3. Podróżny jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów w celnych i dewizowych Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajów tranzytowych i docelowych. Podróżny ponosi koszty rezygnacji określone w rozdziale XVI, pkt.2 w OWU wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów. Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek.

4. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.).

5. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefon w pokoju hotelowym, korzystanie z mini baru itp.

6. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

7. W przypadku zmiany przez Podróżnego nazwiska, paszportu lub dowodu osobistego Zgłaszający powinien o tym fakcie powiadomić Organizatora najpóźniej na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej (datą wyjazdu). Zmianę danych w bilecie lotniczym pokrywa Zamawiający zgodnie z cennikiem przewoźnika.

Za zaniedbanie tego obowiązku i skutki z tego wynikłe Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

8. Zgłaszający może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa powyżej jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Zgłaszający zawiadomi go o tym co najmniej 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej (datą wyjazdu). Za nieuiszczoną część kwoty ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego danej imprezy turystycznej Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

9. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Organizator ma on obowiązek wykazać je.

10. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o rejsy rozkładowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę Podróżnego oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

11. Na dzień przed rozpoczęciem imprezy Podróżny powinien potwierdzić godziny odlotu bezpośrednio u Organizatora lub w punkcie sprzedaży, w którym została zawarta Umowa.

## **IX. Bagaż**

1. W przypadku wycieczek lotniczych Podróżny może zabrać 1 sztukę małego bagażu podręcznego 40 x 30 x 20 cm-10kg. Bagaż ten musi zmieścić się pod fotelem przed pasażerem; może to być torba na laptopa, damska torebka lub mały plecak. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Szczegółowe dane dotyczące zasad przewozu bagażu przez danego przewoźnika znajdują się na stronie internetowej Organizatora i przewoźników lotniczych. Bagaż nadawany podlega dodatkowym opłatom.

2. Podróżny ma obowiązek zaznajomić się z tymi informacjami, zwłaszcza w zakresie przewozu bagażu nietypowego (np. deski windsurfingowe, narty, sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie). Chęć zabrania takiego bagażu należy zgłosić Organizatorowi najpóźniej na tydzień przed wylotem.

3. Przewóz bagażu nietypowego (np. deski windsurfingowe, narty, sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie), w tym również na trasie z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko odbywa się na koszt Podróżnego. Cena przewozu bagażu nietypowego będzie potwierdzona przez Organizatora po zgłoszeniu takiego przewozu.

4. Ponieważ maksymalny udźwieg samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, Organizator/ przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit.

5. W przypadku nadbagażu Podróżny ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika.

## **X. Ubezpieczenia.**

1. Organizator zawarł stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Wszyscy Podróżni imprez zbiorowych są ubezpieczeni w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., 01-208 Warszawa ul. Przyokopowa 31 przy czym stronami umowy ubezpieczeniowej są Towarzystwo Ubezpieczeniowe i Podróżny. Ubezpieczenie to obejmuje przy wyjazdach do krajów europejskich i basenu M. Śródziemnego: (KL)-koszty leczenia do 20000,00 euro, (NNW)-od następstw nieszczęśliwych wypadków do 15000,00 złotych.

2. Pełne informacje i warunki ubezpieczenia są dostępne w biurach Agentów sprzedających ofertę Organizatora, w siedzibie Organizatora i na stronie internetowej Organizatora [www.matyrafa.pl](http://www.matyrafa.pl).

Podróżny ma obowiązek zapoznania się z warunkami ubezpieczenia określonymi przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., z siedzibą w Warszawie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3. Podróżny może ubezpieczyć się dodatkowo od kosztów rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz chorób przewlekłych, na warunkach określonych SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie
4. Za dodatkową opłatą istnieje możliwość zakupu szerszego wariantu ubezpieczenia w tym celu należy skontaktować się z Organizatorem nie później niż 2 dni przed rozpoczęciem wyjazdu.
5. Zawierając umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej, Zgłaszający w swoim i pozostałych Podróżnych imieniu deklaruje, że stan zdrowia Uczestników objętych umową umożliwi udział w imprezie turystycznej i nie choruje on ani współtowarzysze na choroby przewlekłe.
6. Ubezpieczenie nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróżnej, zniszczenia lub utraty m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, sprzętu profesjonalnego: audio, foto-video lub komputerowego, oprogramowania komputerowego, akcesoriów samochodowych, sprzętu sportowego itp. Niedopełnienie obowiązku zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczeniowej (np. z tytułu uprawiania sportu lub wartościowego bagażu) obciąża tylko i wyłącznie Podróżnego.

## **XI. Reklamacje.**

1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową Podróżny może zgłosić reklamację w trakcie imprezy bądź w terminie do 14 dni od jej zakończenia.
  2. Jeżeli w trakcie imprezy Podróżny stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym na trwałym nośniku wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewiadliwy.
  3. Jeżeli Podróżny składa reklamację po zakończeniu Imprezy, powinien skutecznie doręczyć ją z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku w terminie do 14 dni od daty zakończenia Imprezy. Reklamacje złożone z uchybieniem wskazanego terminu nie będą rozpatrywane. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator uzasadni przyczyny odmowy.
  4. Reklamacja Podróżnego powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faxem i nie e-mailem) na adres siedziby Organizatora bądź Agenta. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Organizatora, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. W szczególnych przypadkach Organizator reklamę składowi sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem.
  5. Reklamacje wniesione do Organizatora za pośrednictwem Agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Organizatora.
  6. W przypadku złożenia przez Podróżnego dalszego odwołania od odpowiedzi Organizatora, Organizator nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi. Podróżny ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów (patrz rozdz. XVIII OWU).
  7. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego lub w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa). Reklamację dotyczącą zniszczenia bagażu należy zgłosić liniom lotniczym w ciągu 7 dni od daty zdarzenia, a zagubienie bagażu w ciągu 21 dni od daty zdarzenia. Organizator udziela odpłatnej pomocy w tym zakresie.
- Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróżnym można zgłaszać do SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., 01-208 Warszawa ul. Przyokopowa 31 pisemnie, drogą pocztową, w formie ustnej z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji, telefonicznie pod numerem infolinii ubezpieczyciela. Aktualne dane teled adresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl)

## **XII. Odpowiedzialność Organizatora, wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
2. Organizator jest zobowiązany do udzielenia Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji pomocy, na zasadach określonych w art. 52 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
3. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego lub działaniem osób trzecich nie związanych z wykonywaniem Umowy. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia rozdziału V niniejszych OWU. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa powyżej, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z Umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Podróżny lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
5. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Podróżnych rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych rozdziale V niniejszych OWU i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję w puszczenia Podróżnego do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Organizatora.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Podróżny lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.
8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Podróżnego i imprezy.
9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Podróżnego w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Organizatora.
10. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Organizatora lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Organizatora ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

## **XIII. Obowiązkowa ustawa gwarancja Organizatora Turystyki.**

1. W przypadku gdy Organizator stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli Organizator stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót Podróżnemu do kraju. Organizator posiada odpowiednie zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej wystawionej przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., 01-208 Warszawa ul. Przyokopowa 31 a numer gwarancji jest każdorazowo podawany na Umowie. Każdy Zgłaszający, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej Organizatora (znajduje się ona również na stronie internetowej [www.matyrafa.pl](http://www.matyrafa.pl)). Podróżny może kontaktować się z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., 01-208 Warszawa ul. Przyokopowa 31 lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego w Katowicach, ul. Reymonta 2 4 (adres do korespondencji: ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice), jeżeli z powodu niewypłacalności Organizatora dojdzie do odmowy świadczenia usług.

## **XIV. Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia.**

1. Organizator informuje Zgłaszającego o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem umowy-zgłoszenia z ostrzeżeniami dla podróżujących i innymi informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem: [www.msz.gov.pl/pl/informacje\\_konsularne/ostrezenia/](http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrezenia/) Zgłaszający zobowiązany jest przekazać treść komunikatów zawartych na stronie internetowej pod adresem: [www.msz.gov.pl/pl/informacje\\_konsularne/ostrezenia/wszystkim](http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrezenia/wszystkim) Podróżnym objętym Umową. Zgłaszający podpisując Umowę potwierdza znajomość treści powyższych komunikatów i potwierdza przekazanie treści powyższych komunikatów wszystkim Podróżnym objętym Umową, którzy zamierzają wziąć udział w imprezie turystycznej objętej Umową.
2. Organizator, celem zapewnienia Podróżnemu bezpiecznego udziału w imprezie, obowiązuje Podróżnego do zapoznania się z radami i rekomenduje zastosowanie się do nich:
  - a) zwrócenia szczególnej uwagi na dzieci, przede wszystkim w windzie, na schodach, balkonie, basenie i wokół niego, na plaży, podczas kąpieli w morzu czy innym akwenie wodnym,
  - b) zachowania środków ostrożności przy korzystaniu z urządzeń elektronicznych, gazowych, mechanicznych i natychmiastowego zgłaszania zauważonych usterek personelowi,
  - c) korzystając z kąpielisk morskich i przy innych akwenach wodnych, a także z basenów hotelowych, należy stosować się do rad i zaleceń miejscowego personelu, stosować się do obowiązujących tam regulaminów oraz poleceń personelu; Organizator zaleca także zwrócić uwagę na głębokość wody, prądy wodne, przyplawy i odpływy.
3. Od momentu odprawy bagażowo-pasportowej Podróżny objęty opieką Pilot/Przedstawiciela Organizatora. Podczas lotu Podróżny nie towarzyszy pilot/przedstawiciel Organizatora. Pilot/przedstawiciel Organizatora może nie towarzyszyć klientom podczas transferów do i z hotelu na lotnisko. Przedstawiciel Organizatora będzie oczekiwał na Podróżnych po przylocie w miejscu docelowym. W sytuacjach awaryjnych dostępny będzie pod numerem telefonu (lub numerem lokalnego kontrahenta Organizatora) podanych w dokumentach podróży.

## **XV. Odwołanie imprezy.**

1. Organizator z uwagi na fakt, że organizuje grupowe imprezy turystyczne może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Zgłaszającemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli w przypadku braku wymaganego minimum podróźnych stanowiącego 35 osób w przypadku imprez autokarowych i 17 osób w imprezach realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe.
2. Zgłaszający zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie również na piśmie lub na innym trwałym nośniku. Odwołanie może jednak nastąpić najpóźniej na:
  - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni;
  - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 1-6 dni, 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.Terminy te mogą być niedotrzymane w przypadku zaistnienia przyczyn niezależnych od Organizatora, jak np. zmiany przepisów szczegółowych, odwołania przez linie lotnicze lotu oraz działania sił wyższych, klęsk żywiołowych, stanu wojny, itp. W takim wypadku Organizator przedstawi Zgłaszającemu ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej przez Zgłaszającego kwoty.

## **XVI. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu.**

1. Zgłaszający lub Podróżny może w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej i odstąpić od Umowy. W takim przypadku, Podróżny zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy o udział w imprezie turystycznej, której zryczałtowana wysokość stanowi:
  - a) 40 % ceny całkowitej imprezy turystycznej (PLN+koszty programu), jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
  - b) 50 % ceny całkowitej imprezy turystycznej (PLN+koszty programu), jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 30-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
  - c) 80 % ceny całkowitej imprezy turystycznej (PLN+koszty programu), jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 20-7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - d) 95 % ceny całkowitej imprezy turystycznej (PLN+koszty programu), rezygnacja nastąpiła w terminie 6-0 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
2. Jeśli zryczałtowana wysokość opłaty za odstąpienie od umowy nie pokrywa kosztów poniesionych przez Organizatora, ma on prawo dochodzić wyższych kwot-zgodnych z faktycznie poniesionymi przez Organizatora kosztami.
3. Koszty rezygnacji podlegają potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróźnego.
4. Jeżeli jedna lub więcej osób razem uczestniczących w imprezie rezygnuje z imprezy turystycznej objętej tą samą umową, pozostałe osoby, na rzecz których umowa ta została zawarta, o ile również nie rezygnują z imprezy turystycznej, zobowiązane są do uiszczenia odpowiedniej dopłaty wynikającej z cennika, obowiązującego w momencie zawarcia umowy z tytułu faktycznej liczby osób zakwaterowanych w jednym pokoju oraz ewentualnej dopłaty różnicy do transferu czy biletu lotniczego.
5. Podróżny może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (obejmujące także koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) zapewniane przez SIGNAL IDUNA
6. Rezygnacja z imprezy turystycznej i odstąpienie od umowy wymagają pisemnego oświadczenia złożonego przez Zgłaszającego pod adresem siedziby Organizatora.
7. W przypadku niewykonania umowy, z uwagi na rezygnację przez Zgłaszającego lub Uczestnika, zaatek przepada na rzecz Organizatora.
8. W przypadku rezygnacji z wyjazdu przez Zamawiającego bilety imienne na tej samej rezerwacji nie podlegają zwrotowi i tym samym Organizator może naliczyć dodatkową opłatę.
9. W przypadku imprez lotniczych koszt zakupu biletu lotniczego jest bezwrotny i nie podlega zwrotowi.

## **VII. Ochrona danych osobowych.**

1. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania Umowy.
2. Podróżny ma prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Podróżnemu przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu na dzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
3. Organizator przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora, wskazanego poniżej. 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 (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, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
4. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Podróżnemu, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem. Odbiorcami danych osobowych będą: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, w tym SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., 01-208 Warszawa ul. Przykopowa 31, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowo i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe.
5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania Umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia Umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej Umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Biuro działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Uczestników sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu. Podróżnemu przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:
  - na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Podróżny może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
  - na potrzeby marketingu bezpośredniego - Podróżny może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

## **XVIII. Postanowienia końcowe.**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z 23.04.1964 r. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361).
2. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. 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 w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta 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 tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Podróżnego będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentow.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentow.php). Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podróżny będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Podróżnym, a Organizatorem. Podróżny 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 (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.
4. Niniejsze warunki obowiązują dla Umów zawartych od dnia 16 grudnia 2023 r.