

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Soltur sp. z o.o. 31-011 Kraków, pl. Szczepański 5 NIP 676-001-55-13, KRS 0000096202, wpis do rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego nr K/0903/99/224/2004, dla Umów zawartych od 08 grudnia 2019 roku.

### I. Zasady ogólne

**OWU** – stanowią zbiór zasad, praw i obowiązków stron zawierających na jej podstawie Umowę o udział w imprezie turystycznej. OWU są opracowane w oparciu o Ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Pojęcia takie jak „usługa turystyczna”, „impreza turystyczna”, „Umowa o udział w imprezie turystycznej”, „rozpoczęcie imprezy turystycznej”, „podróżny”, „organizator turystyki”, „agent turystyczny”, „trwały nośnik”, „powrót do kraju”, „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” są używane w pojęciu nadanym im przez art.4 pkt 1, pkt 2, pkt 3, pkt 4, pkt 6, pkt 8, pkt 9, pkt 10, pkt 12 Ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych.

1. Biuro zobowiązuje się do realizacji imprezy turystycznej z dojazdem zorganizowanym zwanej dalej „Imprezą” w sposób zgodny z ofertą oraz do zabezpieczenia ilości i jakości zawartych w ofercie świadczeń.
2. Prawa i obowiązki Uczestnika i Biura Podróży Soltur sp. z o.o. zwanym dalej „Biurem” określa „Umowa o udział w imprezie z dojazdem zorganizowanym” zwana dalej „Umową” wraz z „Warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez BP Soltur sp. z o.o.” zwanymi dalej „Warunkami” oraz przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawa o usługach turystycznych od momentu jej obowiązywania i inne przepisy dotyczące konsumenta.

### II. Zawarcie umowy

1. Zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Organizatorem turystyki Biurem Podróży Soltur sp. z o.o., 31-011 Kraków, pl. Szczepański 5, a Podróżnym zwanym dalej Uczestnikiem następuje po zapoznaniu się Uczestnika z Warunkami uczestnictwa, Warunkami ubezpieczenia oraz ofertą Imprezy w momencie:

- a) podpisania „Umowy” przez Uczestnika lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela B.P. Soltur lub autoryzowanego agenta turystycznego lub
  - b) dokonania przez Uczestnika rezerwacji na stronie [www.soltur.pl](http://www.soltur.pl).
2. Uczestnikiem Imprezy jest osoba podpisująca Umowę oraz uczestnicy towarzyszący wpisani do Umowy przez osobę podpisującą Umowę. Nazwisko i imię oraz data urodzenia Uczestnika Imprezy muszą być zgodne z dokumentem podróży / dowodem osobistym lub paszportem/.
3. Przy zawieraniu Umowy Uczestnik wpłaca przedpłatę w wysokości do 30% ceny imprezy. Zapłatę pełnej ceny zobowiązuje się wnieść najpóźniej do 29 dni przed datą wyjazdu. Wpłaty mogą być dokonywane gotówką w B.P. Soltur, gotówką u autoryzowanego agenta lub przelewem bankowym na konto B.P. Soltur. Biuro dopuszcza możliwość odstąpienia od tej zasady, wówczas w Umowie zostaną zawarte uzgodnione z Uczestnikiem inne terminy wpłat.
4. Impreza rozpoczyna się i kończy w datach wskazanych w Umowie.

### III. Ubezpieczenie i zabezpieczenia finansowe

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 22 lipca 2016 roku o zmianie Ustawy o usługach turystycznych oraz Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, wszyscy Uczestnicy zawierający Umowę o Imprezę turystyczną są objęci Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym. Składka na Fundusz jest doliczana do ceny imprezy turystycznej.

2. Organizator posiada Gwarancję Ubezpieczeniową GT 425/2019 kosztów powrotu Uczestników do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Uczestników za imprezę turystyczną wydaną przez Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A. ważną w okresie 18.09.2019 do 17.09.2020 roku.

Suma gwarancji wynosi 215 080,00 zł

3. W czasie trwania imprezy turystycznej Uczestnicy na terenie Europy są objęci ubezpieczeniem Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A. Bezpieczne Podróże z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31 z sumą ubezpieczenia w poszczególnych ryzykach:

- a) kosztów leczenia z sumą gwarancyjną 15.000 EUR (6000 EUR na koszty ratownictwa)
- b) następstwa nieszczęśliwych wypadków z sumą ubezpieczenia: za 100 % uszczerbku na zdrowiu 15.000 PLN; za świadczenie na wypadek śmierci 15000 PLN.
- c) багаж podróży 1000 PLN

Ogólne warunki ubezpieczenia udostępniane są każdemu Uczestnikowi przed podpisaniem umowy.

Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie TU EUROPA S.A. przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (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. Ubezpieczyciel przetwarza dane osobowe zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Każda osoba ma prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania.

4. Ubezpieczenie zgodnie z warunkami ubezpieczenia **obejmuje również choroby przewlekłe.**
5. Zawierając Umowę Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w Imprezie.

### IV. Realizacja Imprezy

1. Rozpoczęcie imprezy turystycznej następuje w momencie rozpoczęcia wykonywania przez B.P. Soltur usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej.

2. B.P. Soltur ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania jednostronnie nieznacznych zmian Warunków Umowy takich jak miejsce i godzina wyjazdu, trasa przejazdu, nieznaczna zmiana programu itp.. W takim przypadku Uczestnik zostanie niezwłocznie zawiadomiony o zmianie telefonicznie, przez pocztę mailową, pocztę tradycyjną lub osobiście. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat związanych realizacją programu (bilety wstępu, lokalni przewodnicy, opłaty lokalne, system tour guide, transfery oraz inne opłaty niezbędne dla realizacji programu Imprezy) oraz za usługi zamawiane indywidualnie podczas pobytu za granicą (opłaty za telefony i minibarek, kauce).

3. Uczestnik zobowiązany jest do stawienia się na miejsce zbiórki z Umową oraz ważnym dokumentem podróży upoważniającym do przekroczenia granic państw, przez które przebiega trasa Imprezy. W przypadku państw UE dokument musi być ważny co najmniej 3 miesiące po dacie planowanego powrotu do kraju. W przypadku Imprez gdzie konieczne jest posiadanie paszportu warunki jakie musi spełniać paszport podane są w programie Imprezy. Również w przypadku konieczności posiada wiza warunki ubiegania się o wizę podane są w programie Imprezy.

4. Miejsca w autokarze przydzielane są wg kolejności dokonywania rezerwacji. Osoby pojedyncze kwaterowane są w pokojach 1-osobowych (za dopłatą), bądź w razie możliwości dokwaterowane do pokoju 2 lub 3-osobowego. Jeśli jednak nie zgłosi się druga osoba na dokwaterowanie, Uczestnik jest zobowiązany do dopłacenia do pokoju 1-osobowego.

5. Klient ma prawo w przypadku Imprez **autokarowych** do zabrania bagażu do 20 kg oraz bagażu podręcznego do 5 kg. W przypadku Imprez **samolotowych** w cenie Imprezy opłacony jest bagaż podręczny, którego wymiary są podane w programie Imprezy. Dopłata za bagaż dodatkowy zgodnie z cennikiem przewoźnika, podana jest w opisie Imprezy. Bagaż podręczny nie może zawierać przedmiotów stanowiących zagrożenie bezpieczeństwa (np. nożyczki, pilniczki, ostre narzędzia, itp.) oraz płynów powyżej 100 ml (zg. z zasadami ochrony portów lotniczych w UE z 06.11.2006 r.). Przy podróży kilku osób bagaż nie może być łączony, przekroczenie wagi i rozmiarów przypadającej na 1 sztukę bagażu skutkuje koniecznością opłaty nadbagażu wg taryfy przewoźnika.

6. Przedstawicielem B.P. Soltur w trakcie Imprezy jest pilot lub rezydent. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowej realizacji programu, Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania poleceń pilota, które dotyczą realizacji programu, a szczególnie dotrzymywania godzin zbiórek oraz każdorazowego informowania pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.

7. Osoba do lat 18 może uczestniczyć w Imprezie wyłącznie pod opieką opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej.

8. Jeżeli w czasie trwania Imprezy B.P. Soltur nie wykona przewidzianych w Umowie o udział usług stanowiących istotną część tej imprezy jest obowiązane, bez obciążania podróznego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze.

9. Biuro nie odpowiada za szkody i straty powstałe w szczególności w wyniku:

- a/ nieprzestrzegania przez Uczestnika przepisów celnych, dewizowych i porządkowych w Polsce i zagranicą
  - b/ odmowy wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, na podstawie decyzji podjętej przez odpowiednie organy
  - c/ rezygnacji z imprezy w czasie jej trwania, chyba że rezygnacja nastąpiła w przypadkach przewidzianych art. 16a ustawy o usługach turystycznych
- d/ utraty lub uszkodzenia bagażu, przechowywanych bądź pozostawionych przez Uczestnika pieniędzy w gotówce, kart płatniczych, papierów wartościowych, biżuterii, sprzętu profesjonalnego audio video, fotograficznego, komputerowego, itp., jeżeli szkody zostaną spowodowane wyłącznie wskutek działania lub zaniechania Uczestnika, wyłącznie wskutek działania lub zaniechania osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, bądź też wskutek siły wyższej

10. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany ceny Imprezy z powodu nieprzewidywalnych w momencie ustalania ceny: zmian kursów walut; wzrostu kosztów transportu; wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe w portach lotniczych; jednak nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy i nie więcej niż 8% ceny Imprezy. Jeżeli podwyżka przekracza 8% ceny Imprezy, Uczestnik może rozwiązać Umowę.

11. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy:

a) niewystarczającej liczby zgłoszeń Uczestników na Imprezę ( imprezy autokarowe 35 osób, samolotowe 15 osób) i gwarantuje powiadomienie o tym uczestnika nie później niż na :

\* 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, w przypadku Imprez trwających ponad 6 dni

\* 10 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2 – 6 dni.

b) braku możliwości realizacji umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. W takim przypadku powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu Umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

12. Uczestników Imprez obowiązują przepisy celno-dewizowe polskie i państwa docelowego oraz przepisy krajów tranzytowych.

13. W razie rażącego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku Imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników Biuro może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju obciążają w takim przypadku naruszającego porządek Imprezy Uczestnika.

14. Uczestnik odpowiada za szkody powstałe w trakcie trwania imprezy z jego winy lub z winy osób będących pod jego opieką.

#### **V. Rozwiązanie Umowy i warunki rezygnacji:**

1. Uczestnik ma prawo do rozwiązania Umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy za opłatą. Rozwiązanie Umowy wymaga pisemnego oświadczenia.

2. W razie rozwiązania Umowy Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty, po potrąceniu kosztów faktycznie poniesionych przez Biuro. Wysokość kosztów zostanie ustalona indywidualnie. Szacunkowa wysokość kosztów w zależności od terminu rezygnacji wynosi:

a/ 100 zł od osoby w razie rezygnacji w terminie dłuższym niż 45 dni od daty rozpoczęcia Imprezy

b/ 10% ceny imprezy w razie rezygnacji w terminie od 45 do 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy

c/ 30% ceny Imprezy w razie rezygnacji w terminie od 29 do 16 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy

d/ 60% ceny Imprezy w razie rezygnacji w terminie od 15 do 8 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy

e/ 90% ceny Imprezy w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy lub później

wysokość opłaty jest wynikiem wyliczenia spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.

- w przypadku Imprez samolotowych: w części dotyczącej przelotu i opłat lotniskowych potrąceniu podlega kwota należności zgodnie z warunkami przewoźnika / jest zazwyczaj 100% kosztów biletu lotniczego/, kwota ta może być wyższa od pobranej zaliczki na poczet Imprezy.

- w przypadku Imprez z dojazdem indywidualnym mogą obowiązywać szczególne warunki rezygnacji z Imprez (zależne od warunków rezygnacji z danego obiektu).

3. Biuro proponuje wykupienie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z Imprezy. Zgodnie z warunkami ubezpieczyciela jego koszt nie podlega zwrotowi.

4. Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, jest zawsze skuteczne, jeżeli Uczestnik zawiadomi B.P. Soltur o tym na trwałym nośniku w terminie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Wówczas za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany Uczestnika, Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

#### **VI. Reklamacje**

1. W przypadku wystąpienia w trakcie realizacji Imprezy niezgodności Uczestnik zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Imprezy. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową o udział w Imprezie, organizator turystyki 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.

2. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji. W celu zapobieżenia szkodom skarga winna być złożona niezwłocznie, tak aby organizator miał możliwość szybkiego wyjaśnienia sprawy i możliwości interwencji. Organizator zaleca złożenie skargi pisemnie lub mailem, ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta.

3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika oraz Imprezę, której był uczestnikiem, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności i winna być wniesiona niezwłocznie i w formie pisemnej, w pierwszej kolejności u pilota w trakcie trwania Imprezy, a następnie w biurze w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie reklamacji przed jego upływem. W przypadku złożenia reklamacji po terminie, organizator jest uprawniony do uznania jej za przeterminowaną, co nie ogranicza uprawnień Uczestnika do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia wynoszącym 3 lata.

4. Strony umowy będą dążyć do rozwiązania ewentualnych kwestii spornych na drodze polubownej a w przypadku braku porozumienia, spór będzie rozstrzygał właściwy sąd.

5. Organizator informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa – Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Uczestnik może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu pomiędzy nim, a organizatorem zwracając się do miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy Ochrona konsumentów ( m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

6. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej złożenia.

7. Jeżeli z winy Biura lub jego kontrahenta nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub jakość tych świadczeń rażąco odbiega od jakości wynikającej z treści zawartej umowy, Biuro przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązuje się do dokonania zwrotu części wniesionych opłat za usługę. Biuro zastrzega sobie ograniczenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w trakcie trwania Imprezy do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Uczestnika, z wyjątkiem szkód na osobie.

8. Jeżeli przepisy szczególnie 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 turystyki.

9. Biuro dokonuje terminowych wpłat składek w należytej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

#### **VII. Postanowienia końcowe**

1. Dane osobowe zawarte w umowie podlegają zgodnie z prawem ochronie. W przypadku wyrażenia zgody przez Uczestnika mogą być przetwarzane i wykorzystywane przez Biuro w celach marketingowych i statystycznych. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom.

2. W sprawach nieuregulowanych „Warunkami uczestnictwa”, zastosowanie mają odpowiednie przepisy polskiego i europejskiego prawa m. in. Kodeksu Cywilnego, Dyrektywy Parlamentu Europejskiego rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych oraz Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

3. Niniejsze Warunki uczestnictwa stanowią integralną część Umowy.

Niniejszym oświadczam, iż zapoznałem/am się z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa oraz że je akceptuję.

Kraków, data .....

.....  
podpis