

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH I WYJAZDACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY „MARIA”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Biuro Podróży „MARIA” Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, ul. Grodzka 7, 70-560 Szczecin, zwane dalej „BP MARIA” lub „Organizatorem”, posiada zaświadczenie nr 26/16 o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych, prowadzonego przez Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego.
2. BP MARIA posiada wymagane prawem zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności. Aktualne informacje dotyczące zabezpieczenia finansowego oraz podmiotu udzielającego ochrony przekazywane są Podróżnemu zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do imprez turystycznych organizowanych przez BP MARIA oraz – w zakresie wynikającym z zawartej umowy – do innych wyjazdów organizowanych przez BP MARIA.
4. Do wyjazdów trwających krócej niż 24 godziny i nieobejmujących noclegu nie stosuje się ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. W odniesieniu do takich wyjazdów postanowienia niniejszych OWU stanowią warunki umowne, z wyjątkiem postanowień wyraźnie odnoszących się wyłącznie do praw wynikających z tej ustawy.
5. Program imprezy lub wyjazdu, umowa–zgłoszenie, informacje przekazane Podróżnemu przed zawarciem umowy oraz niniejsze OWU określają prawa i obowiązki stron.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem umowy BP MARIA przekazuje Podróżnemu informacje wymagane obowiązującymi przepisami, w tym – w przypadku imprez podlegających ustawie – odpowiedni standardowy formularz informacyjny.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą przyjęcia zgłoszenia i potwierdzenia rezerwacji przez BP MARIA.
3. Umowa lub potwierdzenie rezerwacji określa w szczególności termin i program imprezy, cenę, zakres świadczeń, warunki płatności oraz – jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń – minimalną liczbę uczestników.
4. Podróżny zobowiązany jest podać dane niezbędne do prawidłowego wykonania umowy oraz niezwłocznie poinformować BP MARIA o zmianie danych mających znaczenie dla jej realizacji.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI I CENA

1. Cena imprezy lub wyjazdu obejmuje świadczenia wskazane w umowie i programie.
2. Przy zawarciu umowy Podróżny zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości 30% ceny, chyba że umowa lub oferta przewiduje inną wysokość lub termin płatności.
3. Pozostałą należność należy wpłacić nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, chyba że umowa przewiduje inaczej.
4. W przypadku imprez objętych ustawą cena po zawarciu umowy może zostać podwyższona wyłącznie wtedy, gdy możliwość taka została wyraźnie zastrzeżona w umowie, a Podróżnemu przyznano jednocześnie prawo do odpowiedniej obniżki ceny.
5. Podwyższenie ceny może nastąpić wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - a) ceny przewozu pasażerów wynikającej ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
 - b) podatków lub opłat dotyczących usług turystycznych objętych umową, w tym opłat turystycznych, lotniskowych i portowych,
 - c) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.
6. Zmiana ceny odpowiada rzeczywistej zmianie danego kosztu przypadającego na jednego Podróżnego w stosunku do kosztu przyjętego przy kalkulacji imprezy.
7. O podwyżce BP MARIA informuje Podróżnego na trwałym nośniku, podając jej uzasadnienie i sposób obliczenia. Cena nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy.
8. Jeżeli koszty, o których mowa powyżej, ulegną obniżeniu, Podróżnemu przysługuje odpowiednia obniżka ceny. BP MARIA może potrącić rzeczywiste koszty obsługi zwrotu i na żądanie Podróżnego przedstawi dowód ich poniesienia.

Zasady te odpowiadają art. 45 aktualnej ustawy.

IV. ZMIANA I ODWOŁANIE IMPREZY PRZEZ BP MARIA

1. BP MARIA może dokonać przed rozpoczęciem imprezy nieznacznej zmiany warunków umowy, jeżeli prawo takie zostało zastrzeżone w umowie, zmiana jest nieznaczna, a Podróżny zostanie o niej poinformowany w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku.
2. Jeżeli BP MARIA jest zmuszone istotnie zmienić główne właściwości usług turystycznych, nie może spełnić uzgodnionych specjalnych wymagań Podróżnego albo proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy, poinformuje Podróżnego o zmianie i przysługujących mu uprawnieniach zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. W przypadku imprez objętych ustawą BP MARIA może rozwiązać umowę z powodu niewystarczającej liczby uczestników, jeżeli minimalna liczba uczestników została wskazana w umowie, a Podróżny zostanie poinformowany o rozwiązaniu umowy w terminie określonym w umowie, nie później jednak niż:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy – w przypadku imprezy trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy – w przypadku imprezy trwającej od 2 do 6 dni,
 - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy – w przypadku imprezy trwającej krócej niż 2 dni.
4. W przypadku wyjazdu trwającego krócej niż 24 godziny i nieobejmującego noclegu BP MARIA może rozwiązać umowę z powodu niewystarczającej liczby uczestników, jeżeli minimalna liczba została podana w umowie, pod warunkiem poinformowania Podróżnego nie później niż 48 godzin przed rozpoczęciem wyjazdu.
5. BP MARIA może również rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej, jeżeli nie może jej zrealizować z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. W takim przypadku informuje Podróżnego o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.
6. W przypadku rozwiązania umowy przez BP MARIA z przyczyn określonych w pkt 3 lub 5 Podróżnemu przysługuje pełny zwrot dokonanych wpłat, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, w terminie 14 dni od rozwiązania umowy.
7. W przypadku wyjazdu, o którym mowa w pkt 4, BP MARIA również dokonuje pełnego zwrotu wpłat w terminie 14 dni.

Pkt 3, 5 i 6 odzwierciedlają art. 47 ust. 5–6.

V. ODSTĄPIENIE OD UMOWY, REZYGNACJA I ZMIANA UCZESTNIKA

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy lub wyjazdu.
2. W przypadku odstąpienia przez Podróżnego BP MARIA może pobrać odpowiednią i uzasadnioną opłatę za odstąpienie. Standardowa opłata za odstąpienie wynosi:
30 dni i więcej przed rozpoczęciem – 10% ceny,
29–25 dni – 20% ceny,
24–20 dni – 30% ceny,
19–15 dni – 40% ceny,
14–7 dni – 50% ceny,
6 dni i mniej – 100% ceny.
Opłaty zostały określone z uwzględnieniem czasu pozostałego do rozpoczęcia imprezy, przewidywanych oszczędności kosztów oraz możliwości alternatywnego wykorzystania świadczeń. Na żądanie Podróżnego BP MARIA uzasadnia wysokość pobranej opłaty.
3. W przypadku imprezy turystycznej objętej ustawą Podróżny może odstąpić od umowy bez opłaty, jeżeli w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności mające znaczący wpływ na realizację imprezy albo przewóz do miejsca docelowego. Podróżnemu przysługuje wówczas zwrot wpłat, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.
4. Podróżny może przenieść wszystkie prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, zawiadamiając BP MARIA na trwałym nośniku w rozsądnym terminie.
5. Zawiadomienie dokonane nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się zawsze za dokonane w rozsądnym terminie.
6. Jeżeli zmiana uczestnika powoduje dodatkowe koszty, BP MARIA może żądać ich pokrycia, przy czym koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez BP MARIA. Na żądanie Podróżnego koszty zostaną wykazane.
7. Za nieuiszczoną część ceny i koszty wynikające ze zmiany uczestnika dotychczasowy Podróżny oraz osoba przejmująca jego prawa i obowiązki odpowiadają solidarnie.
8. Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa, może – w przypadkach określonych w art. 47 ust. 7 ustawy – odstąpić od niej w terminie 14 dni od dnia zawarcia, bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów. Uprawnienie to nie przysługuje, jeżeli negocjacje ustne poprzedzające zawarcie umowy były prowadzone na podstawie wcześniejszego zamówienia złożonego przez konsumenta.

Prawo do przeniesienia umowy i „bezpieczny” termin 7 dni wynikają wprost z art. 43.

VI. UBEZPIECZENIE UCZESTNIKÓW

1. Uczestnicy imprez i wyjazdów organizowanych przez BP MARIA objęci są ubezpieczeniem w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., zgodnie z zakresem aktualnej umowy ubezpieczenia.

2. Wyjazdy krajowe – Polska

Ubezpieczenie obejmuje:

- a) natychmiastową pomoc Assistance – suma ubezpieczenia 10 000 PLN,
- b) następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) – suma ubezpieczenia 10 000 PLN.

3. Wyjazdy zagraniczne

Ubezpieczenie obejmuje:

- a) koszty leczenia (KL) – suma ubezpieczenia 20 000 EUR,
 - b) natychmiastową pomoc Assistance w zakresie podstawowym – suma ubezpieczenia 20 000 EUR,
 - c) następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) – suma ubezpieczenia 2 000 EUR,
 - d) bagaż podróżny – suma ubezpieczenia 200 EUR.
4. Szczegółowy zakres ochrony, wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności, sposób zgłaszania szkód oraz zasady wypłaty świadczeń określają właściwe Ogólne Warunki Ubezpieczenia UNIQA.

5. Podróżny może dodatkowo wykupić ubezpieczenie kosztów rezygnacji w UNIQA, zgodnie z aktualną ofertą, warunkami i wysokością składki obowiązującymi przy jego zawieraniu.

VII. REALIZACJA UMOWY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

1. W przypadku imprez turystycznych BP MARIA ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, niezależnie od tego, czy usługi wykonywane są bezpośrednio przez BP MARIA, czy przez innych dostawców.

2. Podróżny powinien niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, poinformować BP MARIA lub pilota o stwierdzonej niezgodności, aby umożliwić jej usunięcie.

3. BP MARIA usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiązałoby się z kosztami niewspółmiernie wysokimi w stosunku do zakresu niezgodności i wartości danej usługi.

4. Jeżeli istotna część usług nie może zostać wykonana zgodnie z umową, BP MARIA zapewnia, bez dodatkowych kosztów dla Podróżnego, odpowiednie świadczenia zastępcze zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. BP MARIA może zmienić kolejność realizacji programu lub zwiedzania z uzasadnionych przyczyn organizacyjnych, pogodowych lub komunikacyjnych, o ile zmiana nie powoduje istotnego zmniejszenia zakresu lub jakości świadczeń objętych umową.

6. Podróżny zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa, zasad bezpieczeństwa, przepisów celnych, granicznych i sanitarnych oraz regulaminów przewoźników i obiektów, w których realizowana jest impreza.

7. Podróżny odpowiada za szkody wyrządzone z własnej winy lub przez osoby pozostające pod jego opieką na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów.

8. Podróżnemu przysługuje – na zasadach określonych ustawą – odpowiednia obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie w przypadku niezgodności usług z umową.

9. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie, jeżeli BP MARIA wykaże, że:

- a) winę za niezgodność ponosi Podróżny,
- b) winę ponosi osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług objętych umową, a niezgodności nie można było przewidzieć ani uniknąć,
- c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

10. W przypadkach, w których ustawa dopuszcza ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej Organizatora, odpowiedzialność BP MARIA zostaje ograniczona do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie ani szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

11. Roszczenia o obniżenie ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie przewidziane w ustawie przedawniają się z upływem 3 lat.

Zarówno minimalny limit trzykrotności ceny, jak i 3-letni termin wynikają z art. 50.

12. Wiadomości, żądania, skargi i reklamacje mogą być kierowane do:

Biurow Podróży „MARIA” Sp. z o.o.

ul. Grodzka 7

70-560 Szczecin

e-mail: biuro@maria.szczecin.pl

13. W przypadku reklamacji składanej przez konsumenta BP MARIA udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że odrębny przepis przewiduje inny termin. Odpowiedź przekazywana jest na papierze lub innym trwałym nośniku. Obowiązek 14-dniowej odpowiedzi wynika z art. 7a ustawy o prawach konsumenta.

14. Konsument może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym postępowania przed właściwym Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej. Dla siedziby BP MARIA właściwy jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie.

15. BP MARIA udziela Podróżnemu znajdującemu się w trudnej sytuacji odpowiedniej pomocy na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Podróżnych jest Biuro Podróży „MARIA” Sp. z o.o., ul. Grodzka 7, 70-560 Szczecin, e-mail: biuro@maria.szczecin.pl.

2. Dane osobowe przetwarzane są w celu zawarcia i wykonania umowy, realizacji obowiązków prawnych ciążyących na BP MARIA oraz – w niezbędnym zakresie – ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

3. Podstawą przetwarzania danych jest w szczególności art. 6 ust. 1 lit. b, c i – w odpowiednim zakresie – lit. f RODO.

4. Dane mogą być przekazywane podmiotom uczestniczącym w realizacji umowy, w szczególności przewoźnikom, hotelom, ubezpieczycielom, pilotom, przewodnikom i innym usługodawcom, a także podmiotom świadczącym na rzecz BP MARIA usługi księgowe, informatyczne lub prawne oraz organom publicznym, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów.

5. Jeżeli realizacja imprezy wymaga przekazania danych do odbiorcy znajdującego się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, dane mogą zostać przekazane w zakresie niezbędnym do wykonania umowy, zgodnie z przepisami RODO dotyczącymi przekazywania danych do państw trzecich.

6. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania umowy, a następnie przez okres wymagany przepisami oraz do czasu upływu terminów przedawnienia roszczeń.

7. Osobie, której dane dotyczą, przysługują – w przypadkach określonych przepisami – prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych i wniesienia sprzeciwu oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. Podanie danych niezbędnych do zawarcia i wykonania umowy jest konieczne do realizacji imprezy lub wyjazdu.

Art. 13 RODO wymaga m.in. informacji o administratorze, celu i podstawie przetwarzania, odbiorcach, przechowywaniu danych oraz prawach osoby, której dane dotyczą.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia OWU nie naruszają bezwzględnie obowiązujących praw Podróżnego wynikających z przepisów prawa.

2. Jeżeli którekolwiek z postanowień OWU okaże się sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami, zastosowanie mają właściwe przepisy prawa.

3. W sprawach nieuregulowanych umową i niniejszymi OWU zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz innych obowiązujących przepisów.