

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

(OWU) organizowanych przez

GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska

obowiązują od 20.02.2020r.

## § 1

### [Postanowienia ogólne, definicje]

1. Terminy pisane wielką literą mają znaczenie nadane w umowie o udział w Imprezie Turystycznej (dalej: **Umowa**) oraz Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną przez GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska (dalej: **Regulamin**).

2. Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych jest Anna Markowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska (dalej: **Organizator**).

Dane Organizatora: Anna Markowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska, adres: ul. Słoneczna 8C, lok. 2, 55-040 Bielany Wrocławskie, NIP: 8961583188, REGON: 382120981, wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr ewidencyjny 22184, nr wpisu do rejestru 801/6/2019, tel. 519-819-608, e-mail: wyprawy@globtroper.pl.

3. **Podróżny** - storna Umowy zawartej z Organizatorem na własną rzecz albo w imieniu osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych, której jest rodzicem albo opiekunem prawnym.

4. **Uczestnik** - osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w imieniu której rodzic lub opiekun prawny zawarł Umowę.

5. Prawa i obowiązki Podróżnego i Uczestnika Imprezy Turystycznej oraz Organizatora określają postanowienia Umowy, postanowienia OWU, program Imprezy Turystycznej, ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny.

6. Uczestnikiem lub Podróżnym, który zawarł Umowę na własną rzecz może być wyłącznie osoba:

- a) posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych / lub podróżująca z opiekunem,
- b) spełniająca warunki kondycyjne i zdrowotne pozwalające jej na odpowiedzialne uczestniczenie w programie Imprezy Turystycznej,

c) wyrażająca zgodę na wszystkie postanowienia niniejszej umowy.

7. Dane Podróżnego i Uczestnika wynikają z zawartej Umowy.

## § 2

### **[Zawarcie Umowy]**

1. Zawarcie Umowy pomiędzy Podróżnym a Organizatorem następuje w momencie potwierdzenia przez Organizatora Dokonania Zapisu w Serwisie (Potwierdzenie Dokonania Zapisu).
2. Dokonanie Zapisu przez Podróżnego jest traktowane jako oferta zawarcia Umowy.

## § 3

### **[Obowiązki Podróżnego i Uczestnika]**

1. Podróżny lub Uczestnik obowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: Umowę, a także ważny dokument tożsamości uprawniający Podróżnego lub Uczestnika do przekroczenia granicy z danym państwem. Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci. W przypadku niezgodności danych osobowych zawartych w Umowie z danymi w dokumentach, dokonana zapłata za niezrealizowane z tego powodu świadczenia nie podlega zwrotowi. Niezależnie od Ceny Imprezy Turystycznej, Podróżny lub Uczestnik powinien posiadać sumę pieniężną określoną w programie Imprezy Turystycznej, która jest przeznaczona na płatności określone w programie Imprezy Turystycznej, nieobjęte Ceną Imprezy Turystycznej.
2. O wszelkich zmianach danych osobowych wskazanych przez Podróżnego w Umowie, Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora poprzez wysłanie wiadomości e-mail. Zmiana danych możliwa jest tylko w wypadku i do czasu, gdy nie generuje dodatkowych kosztów Organizatora.
3. W przypadku imprez autokarowych lub lotniczych każdy Podróżny lub Uczestnik może zabrać bagaż, którego liczba, wymiary i waga zależy od przewoźnika operującego na wybranej trasie.
4. W celu sprawnego przebiegu Imprezy Turystycznej Podróżny lub Uczestnik zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota grupy, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.
5. W trakcie trwania Imprezy Turystycznej Podróżny lub Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania regulaminów wszelkich obiektów, w obrębie których będzie odbywać się Impreza Turystyczna, a także do przestrzegania przepisów prawa obowiązującego w miejscu

trwania Imprezy Turystycznej, zachowywania się adekwatnie do zwyczajów kulturowych danego państwa (również w zakresie ubioru), nienadużywania alkoholu, nie używania jakichkolwiek substancji zabronionych lub odurzających.

6. W przypadku nieprzestrzegania prawa, regulaminów oraz poleceń, o których mowa w ust. 4 oraz ust. 5, a także w sytuacji, gdy Podróżny lub Uczestnik swoim zachowaniem powodować będzie zagrożenie dla osób lub mienia, Organizator uprawniony będzie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez możliwości zwrotu z tytułu niewykorzystanych świadczeń.

7. W przypadku uczestnictwa w Imprezie Turystycznej o charakterze sportowym Podróżny lub Uczestnik zobligowany jest do dbania o powierzony sprzęt sportowy i jego właściwe zabezpieczenie.

8. Przelot do miejsca docelowego, gdzie rozpoczyna się realizacja programu Imprezy Turystycznej, i/lub powrót z miejsca zakończenia realizacji programu Imprezy Turystycznej może odbywać się bez opieki przewodnika/pilota. W takim przypadku przewodnik / pilot lub przedstawiciel Organizatora oczekuje na Podróżnego lub Uczestnika na lotnisku docelowym, a po zakończeniu Imprezy Turystycznej zapewnia transport na lotnisko wylotowe.

9. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje Umowa w miejscu pobytu (np. opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) za siebie oraz za Uczestnika. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody popełnione przez siebie i Uczestnika na przedmiotach należących do Organizatora, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych, itp.

10. Podróżny i Uczestnik powinien odbyć konsultację lekarską w zakresie braku przeciwwskazań zdrowotnych do udziału w Imprezie Turystycznej.

#### § 4

##### **[Prawo do przeniesienia uprawnień i obowiązków]**

1. Podróżny może przenieść na inną 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 (dalej: **Zamiana**).

2. Podróżny zobowiązuje się powiadomić Organizatora o Zamianie określonej w ust. 1 nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków uznaje się za skuteczne względem Organizatora z chwilą otrzymania przez niego pisemnego oświadczenia Podróżnego i osoby, która wstępuje w jego prawa i obowiązki, przesłanego na adres e-mail: [wyprawy@globtroper.pl](mailto:wyprawy@globtroper.pl)

3. Zamiana określona w ust. 1 jest możliwa w terminie do dnia wystawienia imiennych biletów lotniczych i jest bezpłatna, z zastrzeżeniem ust. 4. Organizator powiadomi Podróżnego o przewidywanym terminie zakupu biletów lotniczych. Za zmiany dokonywane po tym terminie, Organizator pobiera opłatę w wysokości równoważności kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Organizator zastrzega, że wyliczenie poniesionych przez Organizatora kosztów w związku z Zamianą określoną w ust. 1 może zostać wykonane, a opłata naliczona, dopiero po planowanym terminie zakończenia Imprezy Turystycznej.
4. W przypadku przelotów liniowych lub podróży statkiem, realizowanych przez przewoźników, których wewnętrzne regulacje uniemożliwiają przebukowanie biletu na inną osobę, jeżeli bilet kupowany jest bezpośrednio przez Organizatora, taka Zamiana nie jest możliwa, chyba że Podróżny otrzyma od Organizatora pisemne potwierdzenie możliwości dokonania Zamiany i poinformuje o wysokości kosztów z tym związanych.
5. Za nieuiszczoną część Ceny Imprezy Turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku Zamiany określonej w ust. 1 Podróżny i osoba przejmująca uprawnienia odpowiadają solidarnie.
6. Podróżny zobowiązany jest do poinformowania osoby przejmującej jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy na podstawie Zamiany o jego prawach i obowiązkach, zgodnie z § 1 ust. 5.
7. Podróżny przenoszący uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązany jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.
8. Osoba wstępująca w te prawa otrzymuje nowy komplet dokumentów.

## § 5

### **[Zmiany głównych właściwości Imprezy Turystycznej]**

1. W razie wystąpienia przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej po stronie Organizatora okoliczności (m.in. jeśli wynika to z konieczności logistycznych lub organizacyjnych, a także z uwagi na decyzje władz państwowych i innych instytucji, wojnę, klęskę żywiołową i inne nadzwyczajne okoliczności, którym strony nie mogły zapobiec ani przewidzieć ich przyczyn, wystąpienia oraz skutków) zmuszających Organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany głównych właściwości Imprezy Turystycznej, poinformuje on niezwłocznie Podróżnego o treści zmian.
2. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, nie stanowią zmiany głównych właściwości Imprezy Turystycznej.

Nie stanowi również zmiany właściwości imprezy - zmiana kolejności zwiedzania, o ile program został wykonany w całości.

3. Podróżny po uzyskaniu od Organizatora informacji określonej w ust. 1, obowiązany jest w terminie 7 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie Umowy, poinformować Organizatora telefonicznie oraz na piśmie drogą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości e-mail czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat albo odstępuje od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę, jeśli jest oferowana.

4. Jeżeli Podróżny lub Uczestnik nie rozpoczął udziału w Imprezie Turystycznej w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia Podróżnemu lub Uczestnikowi przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w Imprezie Turystycznej.

5. Organizator zastrzega sobie możliwość przesunięcia terminu Imprezy Turystycznej o maksymalnie 3 dni w stosunku do terminu określonego w Umowie. Przesunięcie terminu Imprezy Turystycznej uzależnione jest wyłącznie od dostępności środków transportu i następuje po pisemnym poinformowaniu Podróżnego na adres e-mail wskazany w Umowie o tym fakcie, nie później jak na 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej.

## § 6

### **[Prawo do podwyższenia lub obniżenia Ceny]**

1. Organizator ma prawo do podwyższenia Ceny w przypadku zmiany:

- a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
- b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
- c) kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy Turystycznej.

2. Podróżny ma prawo do obniżki Ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 1, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej.

3. W przypadku zmian wskazanych w ust. 1 Cena zostanie podwyższona lub obniżona w sposób proporcjonalny do kwoty oraz ilości Podróżnych i Uczestników biorących udział w danej Imprezie Turystycznej.

## § 7

### [Odstąpienie od Umowy przez Podróżnego]

1. Podróżny ma prawo do odstąpienia od umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej, co musi nastąpić w drodze pisemnego oświadczenia doręczonego do Organizatora pocztą na adres korespondencyjny Organizatora lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail pocztą elektroniczną na adres: [wyprawy@globtroper.pl](mailto:wyprawy@globtroper.pl). Za datę odstąpienia od Umowy przyjmuje się dzień potwierdzenia przez Organizatora otrzymania oświadczenia. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi Załącznik nr 1 do OWU.
2. W razie odstąpienia od Umowy, Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie. Organizator podaje, że średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:
  - a) 15% ceny na więcej niż 40 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,
  - b) 50% ceny na 40-16 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,
  - c) 80% ceny na 15-7 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej,
  - d) 90% ceny na mniej niż 7 dnia przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej.
3. W przypadku Imprez Turystycznych lotniczych Podróżnemu nie przysługuje zwrot kosztu zakupu biletu lotniczego, jeżeli bilet kupowany jest bezpośrednio przez Organizatora.
4. Wyliczenie faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów w związku z odstąpieniem od Umowy przez Podróżnego jest możliwe dopiero po planowanym terminie zakończenia Imprezy Turystycznej i rozliczeniu kosztów Imprezy Turystycznej, z której Podróżny lub Uczestnik nie skorzystał. W przypadku rezerwacji Imprez Turystycznych realizowanych w oparciu o przeloty lub przejazdy rejsowe / liniowe powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów (kar) naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany / rezygnacji należy się skontaktować z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.
5. Jako odstąpienie od Umowy, które pociąga za sobą obowiązek zwrotu przez Podróżnego Organizatorowi kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z odstąpieniem rozumie się także:
  - a) odmowę wydania paszportu, wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
  - b) niepoinformowania Organizatora o ewentualnej zmianie danych osobowych podanych w Umowie,
  - c) uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne,

- d) nieprzybycie lub niepunktualne przybycie na miejsce zbiórki,
  - e) niezgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń prowadzonych przez pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w Umowie lub programie Imprezy Turystycznej,
  - f) rezygnację z powodu choroby i innych przypadków losowych,
  - g) niedotrzymanie terminu płatności Ceny Imprezy Turystycznej.
6. W przypadku imprez autokarowych lub z dojazdem własnym, koszty określone w ust. 2 naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji.
7. W przypadku imprez lotniczych koszty określone w ust. 2 naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji, pomniejszonej o koszt biletu lotniczego.
8. Organizator niezwłocznie dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę Turystyczną pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy.

## § 8

### **[Rozwiązanie umowy przez Organizatora]**

1. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy i odwołania Imprezy Turystycznej w przypadku gdy:
- a) liczba Podróżnych jest mniejsza niż 6 osób lub inna minimalna liczba osób podana w Umowie, a Organizator poinformował Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie:
    - 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej trwającej ponad 16 dni,
    - 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej trwającej od 7 do 16 dni,
    - 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej trwającej krócej niż 7 dni,
  - b) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy Turystycznej.
2. W razie rozwiązania Umowy i odwołania Imprezy Turystycznej przez Organizatora Podróżnemu przysługuje prawo zwrotu dokonanych wpłat.
3. W przypadkach określonych w ust. 1, Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie z tytułu rozwiązanej Umowy.
4. Zwrot wpłat dokonywany jest przez Organizatora niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od poinformowania Podróżnego o rozwiązaniu Umowy.
5. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku konieczności przesunięcia terminu Imprezy Turystycznej, z zastrzeżeniem §5, ust. 5.

## § 9

### [Środki transportu]

1. W przypadku Imprez Turystycznych z dojazdem autokarem, przy małej ilości Podróżnych i Uczestników, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu z autokaru na bus.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) spóźnienia autokarów i transferów spowodowane czynnikami niezależnymi od Organizatora (warunki atmosferyczne, przejścia graniczne, strajki, zwyczaje miejscowe, nieprzewidziane awarie, itp.),
  - b) ewentualne uszkodzenia bagażu podczas transportu.
3. Na trasach dojazdowych połączenia mogą być realizowane autokarami turystycznymi, mikrobusami, samochodami osobowymi, pociągami, łodziami, riksami lub miejscowym transportem publicznym, po wcześniejszej rezerwacji miejsc przez Organizatora Imprezy Turystycznej.

## § 10

### [Ubezpieczenie]

1. W przypadku imprez krajowych/zagranicznych Organizator na mocy zawartej z Towarzystwem Ubezpieczeń EUROPA S.A. umowy ubezpieczenia nr 3/Z/2019 z dnia 20.02.2019r., oświadcza, że każdy Podróżny lub Uczestnik Imprezy Turystycznej jest zgłoszony do ubezpieczenia i zgodnie z postanowieniami umowy objęty jest ubezpieczeniem: w wariantcie VIP na terenie całego świata z wyłączeniem Rzeczypospolitej Polskiej, ubezpieczeniem w wariantcie Standard na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Travel World.
3. Podróżny i Uczestnik Imprez Turystycznych zagranicznych ubezpieczani zostają w wariantcie VIP na kwotę 100 000 EUR od kosztów leczenia i transportu, 7 000 EUR od kosztów ratownictwa i poszukiwań, 10 000 EUR od następstw niebezpiecznych wypadków, 1 000 EUR bagaż podróżny, 100 000 od odpowiedzialności cywilnej. Podróżny i Uczestnik Imprez Turystycznych krajowych ubezpieczeni zostają w wariantcie Standard na kwotę 15 000 EUR od kosztów leczenia i transportu, 3 000 EUR od następstw niebezpiecznych wypadków, 300 EUR bagaż podróżny.
4. W przypadku Imprez Turystycznych krajowych / zagranicznych Podróżny oświadcza za siebie i za Uczestnika, w imieniu którego dokonuje zakupu i płatności za Imprezę Turystyczną,



że przed zawarciem Umowy otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Travel World Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A. obowiązującymi od 9 stycznia 2018r.

5. Podróżny ma możliwość w terminie 3 dni następujących po dniu rezerwacji Imprezy Turystycznej wykupienia za pośrednictwem Organizatora dodatkowego ubezpieczenia w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A. od kosztów rezygnacji uczestnictwa w Imprezie Turystycznej z przyczyn losowych. Podróżny może też rozszerzyć zakres ubezpieczenia o wyższe kwoty ubezpieczeniowe lub ubezpieczyć siebie lub Uczestnika od chorób przewlekłych.

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Koszty Rezygnacji są dostępne na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A. oraz na stronie internetowej <https://globtroper.pl/dokumenty-do-pobrania/>.

Ogólne Warunki Ubezpieczenia od chorób przewlekłych znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Travel World Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A. są dostępne na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A. oraz na stronie internetowej <https://globtroper.pl/dokumenty-do-pobrania/>.

Podróżny może dokonać zakupu takiego ubezpieczenia we własnym zakresie poza Organizatorem i u innego ubezpieczyciela.

6. W przypadku zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji uczestnictwa w imprezie za pośrednictwem Organizatora w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A. Podróżny oświadcza za siebie lub za Uczestnika, w imieniu którego dokonuje zakupu ubezpieczenia, że przed zawarciem Umowy otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Koszty Rezygnacji.

7. Dane ubezpieczonych Podróżnego oraz Uczestnika będą udostępnione Towarzystwu Ubezpieczeń EUROPA S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy Gwiazdzistej 62, 53-413 Wrocław w celu realizacji umowy ubezpieczenia.

Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A. znajduje się na stronie <https://globtroper.pl/dokumenty-do-pobrania/>.

**[Odpowiedzialność Organizatora]**

1. Organizator jest odpowiedzialny za niewykonanie lub należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

a) działaniem lub zaniechaniem Podróżnego lub Uczestnika, w szczególności niezgłoszenia się na miejsce zbiórki; braku, zagubienia bądź pozostawienia w nieodpowiednim miejscu np. bagażu, dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy (paszportów, biletów), zagubienie przez Uczestnika paszportu, biletu, pieniędzy oraz innych rzeczy będących w jego posiadaniu, wcześniejszego powrotu do kraju z przyczyn leżących po stronie Uczestnika,

b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, w szczególności: odmowę udzielenia wizy przez placówki konsularne państw, do których nie obowiązuje ruch bezwizowy; odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmują miejscowe służby imigracyjne; za opóźnienie w wydaniu przez placówkę dyplomatyczną wizy,

c) siłą wyższą.

2. Na wniosek Podróżnego Organizator poinformuje go o możliwości dostosowania usług turystycznych do jego indywidualnych potrzeb lub potrzeb Uczestnika.

3. W przypadku, gdy w czasie trwania danej Imprezy Turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część Programu Imprezy Turystycznej, może wykonać w ramach tej Imprezy Turystycznej odpowiednie świadczenie zastępcze. Zmiana taka jest szczególnie uzasadniona warunkami atmosferycznymi uniemożliwiającymi realizację Programu Imprezy Turystycznej lub innymi przyczynami, które są trudne do przewidzenia.

4. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie Imprezy Turystycznej do trzykrotności Ceny Imprezy Turystycznej względem każdego Podróżnego oraz Uczestnika.

5. Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Organizatora o niezgodności usług z zawartą Umową.

6. Roszczenia o odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał Podróżny lub Uczestnik w wyniku niezgodności przedawniają się z upływem 3 lat.

7. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu lub Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Podróżnego lub Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

8. Pomoc, o której mowa w ust. 7, polega w szczególności na udzieleniu:

a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej,

b) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej, kontaktu z ubezpieczycielem oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

9. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie lub jeżeli przyznana obniżka Ceny jest nieodpowiednia.

10. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 7 i 8, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora. Jeżeli Impreza Turystyczna obejmuje transport Podróżnego lub Uczestnika, Organizator zapewnia powrót Podróżnego lub Uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego lub Uczestnika dodatkowymi kosztami.

## § 12

### [Reklamacja]

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Organizatora, Podróżny może złożyć reklamację niezwłocznie w trakcie trwania Imprezy Turystycznej, a po powrocie zgłosić pod rygorem nieważności na piśmie nie później niż w terminie 30 dni od zakończenia Imprezy Turystycznej. W przypadku braku natychmiastowego zgłoszenia reklamacji w miejscu Imprezy Turystycznej, na Podróżnym ciążyć będzie obowiązek przedłożenia stosownych dowodów dokumentujących reklamowane okoliczności oraz poniesienia wszelkich związanych z tym kosztów.

2. Reklamacje po powrocie Podróżnego z Imprezy Turystycznej, o których mowa w ust. 1 winny być składane na piśmie na adres korespondencyjny:

GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska, ul. Słoneczna 8C, lok. 2, 55-040 Bielany Wrocławskie lub na adres e-mail: wyprawy@globtroper.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- a) oznaczenie osoby – imię i nazwisko,
- b) adres zamieszkania / adres e-mail / numer telefonu,
- c) opis reklamowanego faktu/usługi,
- d) wskazanie żądania uczestnika.

4. Przedmiotem reklamacji nie mogą być okoliczności i zdarzenia, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł ich przewidzieć (czynności celne, warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym).

5. Organizator rozpatrzy indywidualnie reklamację niezwłocznie, najpóźniej w terminie 30 dni:

- a) od zakończenia Imprezy Turystycznej – w przypadku zgłoszenia reklamacji w czasie trwania Imprezy Turystycznej,
- b) od daty jej dostarczenia do Organizatora – w przypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu Imprezy Turystycznej

i udzieli na nią pisemnej odpowiedzi.

6. Organizator nie jest związany uznaniem reklamacji przez pilota wycieczki lub inną osobę uprawnioną do przyjęcia reklamacji.

7. Reklamacje, które nie zawierają elementów określonych w ust. 3 nie będą rozpatrywane.

8. W razie wyrządzenia przez Podróżnego lub Uczestnika szkody w mieniu lub na osobie, ponosi on odpowiedzialność cywilną oraz karną za wyrządzoną szkodę. W razie naprawienia przez Organizatora szkody wyrządzonej przez Podróżnego lub Uczestnika, Organizator ma uprawnienie do żądania od Podróżnego zwrotu wartości naprawionej szkody oraz zadośćuczynienia.

## § 13

### **[Zabezpieczenie finansowe]**

1. Organizator posiada w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy Gwiaździstej 62, 53-413 Wrocław, gwarancję ubezpieczeniową nr GT 65/2020 w zakresie: pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy Turystycznej lub kosztów powrotu do kraju w przypadku gdy organizator turystyki, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu, zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę Turystyczną w przypadku gdy Impreza Turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana.

2. Podróżny lub Uczestnik mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem, czyli Marszałkiem Województwa Dolnośląskiego z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wybrzeże Juliusza Słowackiego 12-14, 50-411 Wrocław, tel. 71/776-90-53 e-mail: umwd@dolnyslask.pl.

## § 14

### **[Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego i Uczestnika]**

1. Administratorem danych przetwarzanych w związku z zapisem Uczestnika na Imprezę Turystyczną jest Organizator.
2. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do 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.
3. Podanie danych w Formularzu Zapisu jest dobrowolne, jest jednak warunkiem uczestniczenia w Imprezie Turystycznej.
4. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza obowiązujące przepisy Podmiotowi danych (osobie, której dane dotyczą) przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Podmiot danych ma prawo dostępu do własnych danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
6. Podmiot danych ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. f) RODO.
7. Dane przechowywane będą przez okres niezbędny dla celów organizacji i realizacji Imprezy Turystycznej (w szczególności do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń, zakończenia sporów sądowych dotyczących tych roszczeń oraz do czasu wygaśnięcia wynikającego z przepisów prawa obowiązku przechowywania danych).
8. Przekazując Organizatorowi dane osób trzecich, Uczestnik ponosi wobec Organizatora oraz wobec tych osób odpowiedzialność za posiadanie odpowiedniej podstawy prawnej do przetwarzania tych danych, w szczególności do ich przekazania Organizatorowi.

9. Dane będą przekazywane podmiotom, z którymi Organizator współpracuje przy wykonywaniu niniejszej Umowy, ubezpieczycielowi, zleceniodawcom Organizatora, podmiotom świadczącym Organizatorowi usługi doradcze, podmiotom zapewniającym obsługę IT Organizatora, obsługę księgową oraz organom uprawnionym do otrzymania informacji na podstawie przepisów prawa.

10. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania przez Organizatora danych osobowych, znajdują się na stronie internetowej Organizatora [www.globtoper.pl](http://www.globtoper.pl) – zakładka „Dokumenty do pobrania”.

Załącznik nr 1

*WZÓR ODSTĄPIENIA OD UMOWY*

.....  
.....  
.....

....., dnia

*(imię, nazwisko i adres)*

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**

Oświadczam, że niniejszym odstępuję od umowy nr ..... o udział w imprezie turystycznej zawartej z GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska ul. Słoneczna 8C, lok. 2, 55-040 Bielany Wrocławskie, zawartej dnia ..... dotyczącej .....

.....  
.....  
*(czytelny podpis)*

ZAŁĄCZNIK Nr 1 do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2019 r. poz. 548)

## **STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI JEST MOŻLIWE UŻYCIĘ HIPERŁĄCZA**

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. GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo GlobTroper Podróże Aktywne Anna Markowska stało się niewypłacalne.

Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

Korzystając z hiperłącza, podróżny otrzyma następujące informacje:

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w 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 - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. GlobTropier Podróże Aktywne Anna Markowska wykupiła w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A. zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem: Marszałkiem Województwa Dolnośląskiego z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wybrzeże Juliusza Słowackiego 12-14, 50-411 Wrocław, tel. 71/776-90-53 e-mail: [umwd@dolnyslask.pl](mailto:umwd@dolnyslask.pl) jeżeli z powodu niewypłacalności GlobTropier Podróże Aktywne Anna Markowska dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

przetransponowana do prawa krajowego

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>