

## I. Określenie organizatora turystyki

**SIGMA TRAVEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, ulica Marszałkowska nr 140 (kod pocztowy: 00-061 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIX Wydział Gospodarczy za numerem KRS nr 0000015656, wysokość kapitału zakładowego 1 500 000 zł (słownie: jeden milion pięćset tysięcy złotych), REGON 008484262, NIP 526-030-22-90, jest organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia **24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U 2017 poz. 2361)** i jest wpisana do rejestru działalności regulowane Organizatorów Turystyki i PUNPUT województwa mazowieckiego pod pozycją k-424, zwana dalej: „**Organizatorem**”.

## II. Przedmiot Umowy

1. **Całość Umowy o udział w imprezie turystycznej stanowią:** *Umowa, Warunki Uczestnictwa oraz Program Ramowy Imprezy (...)*.
2. *Uczestnik* otrzymuje *Warunki Uczestnictwa, Program Ramowy Imprezy (...)* oraz *Standardowy Formularz Informacyjny* i podpisując *Umowę* lub wpłacając pierwszą część ceny zgodnie z pkt III.5. potwierdza, że je akceptuje i zgłasza swój udział w imprezie. Zawarcie *Umowy z Organizatorem* następuje w chwili podpisania przez *Uczestnika* lub osobę występującą w jego imieniu *Umowy* lub wpłaceniu pierwszej części ceny – w przypadku umów zawieranych przez internet lub za pośrednictwem telefonu.
3. W przypadku zawierania *Umowy* za pośrednictwem internetu lub przez telefon *Uczestnik* otrzyma potwierdzenie zawarcia *Umowy* po wpłaceniu pierwszej części ceny, o której mowa w pkt III. 5.
4. *Uczestnik* zgłasza swój udział w imprezie turystycznej określonej w *Umowie*, za którą zobowiązuje się zapłacić określoną cenę, a *Organizator* przyjmuje *Uczestnika* na listę uczestników imprezy. *Uczestnik* jest zobowiązany podać dane osobowe zgodne z dokumentami podróży.
5. W imieniu osoby niepełnoletniej *Umowę* podpisuje jej przedstawiciel ustawowy (w tym przypadku podane niżej zasady dotyczące *Uczestnika* stosuje się odpowiednio do przedstawiciela ustawowego).
6. W przypadku zawarcia *Umowy* na rzecz osoby trzeciej (osób trzecich), osoba zawierająca *Umowę* wskazuje tę osobę/osoby w momencie składania oferty zawarcia *Umowy*.
7. Szczegółowe określenie przedmiotu *Umowy*, zawierającej przede wszystkim określenie: miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czas trwania imprezy turystycznej albo sposób jej ustalenia, program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, klasę, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów nie zaliczanych do rodzajów i kategorii, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej, planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów, szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych, określa *Umowa* oraz *Program Ramowy Imprezy (...)*.
8. Wybór zakwaterowania wspólnego dla rodziny lub grupy osób traktowany jest jako zamówienie określonego pokoju. W przypadku zatem rezygnacji jednej lub więcej osób, w tym również przeniesienia uprawnień na inną osobę/y (Osoba/y Przejmująca/e), jeżeli nie ma możliwości lub zgody choć jednej z osób na dokwaterowanie na zwolnione miejsce/a i wspólne zakwaterowanie z inną osobą/osobami, pozostałe obowiązane są pokryć różnicę w cenie zamówionego pokoju, a Osoba/y Przejmująca/e obowiązana jest pokryć dopłatę do pokoju jednoosobowego jeżeli *Organizator* będzie w stanie zapewnić taki pokój.
9. Osoba podróżująca samotnie, wyrażająca zamiar zakwaterowania w pokoju dwuosobowym lub dwuosobowym z dostawką (w przypadku nieparzystej liczby osób samotnych) zobowiązana jest dopłacić do pokoju jednoosobowego w przypadku, gdy *Organizator* nie będzie w stanie zapewnić zakwaterowania z innymi osobami (nie zgłosi się inna samotna osoba tej samej płci lub osoba, z którą *Uczestnik* był zakwaterowany rezygnuje z wyjazdu).
10. Osoby z niepełnosprawnością ruchową poruszające się na wózku inwalidzkim nie mogą skorzystać z transportu autokarowego (bądź transferu na trasie lotnisko-hotel-lotnisko), który jest oferowany w ramach ofert *Organizatora*. Oferty te zawierają bowiem w swojej cenie transport standardowym autokarem, który ze względu na konstrukcje techniczne i bezpieczeństwo nie może być przeznaczony do transportu osób z niepełnosprawnością ruchową poruszających się na wózku inwalidzkim. Podstawą odmowy świadczenia takiego transportu jest art. 10 ust.1 lit b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, dalej jako Rozporządzenie 181/2011). Jednocześnie działając zgodnie z dyspozycją art. 10 ust.2 Rozporządzenia 181/2011, *Organizator* wskazuje, iż osoby z niepełnosprawnością ruchową poruszające się na wózku inwalidzkim mogą wedle swojego wyboru zorganizować taki transport samodzielnie na swój koszt bądź zlecić *Organizatorowi* organizację takiego transportu (o ile jest to możliwe) za dodatkową opłatą. O kosztach zorganizowania transportu dla osoby niepełnosprawnej ruchowo poruszającej się na wózku inwalidzkim *Organizator* zobowiązuje się poinformować przed zawarciem umowy, w przypadku gdy podczas zawierania umowy zostanie wskazane, iż *Uczestnikiem* wyjazdu jest osoba z niepełnosprawnością ruchową poruszająca się na wózku inwalidzkim.
11. Kategoria obiektu zakwaterowania podana jest wg przepisów kraju pobytu.
12. Określenie rodzaju miejsca, jakie *Uczestnik* będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu oraz numer miejsca w autokarze następuje w porozumieniu z *Uczestnikiem* po wpłacie zaliczki.
13. Wymagania specjalne *Uczestnika*, o których powiadomił on *Organizatora* lub pośrednika turystycznego zawierają postanowienia *Umowy*.
14. *Uczestnik* jest zobowiązany poinformować *Organizatora* o zmianie adresu, nazwiska, numeru telefonu, wymianie paszportu etc. w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku i za skutki z tego wynikłe *Organizator* nie ponosi odpowiedzialności.
15. Bagaż nie może przekraczać rozmiarów i wagi podanej przez przewoźnika.

## III. Cena i sposób zapłaty

### Cena

1. *Uczestnik* zobowiązany jest zapłacić *Organizatorowi* cenę imprezy turystycznej oraz wszelkie konieczne należności, podatki i opłaty, jeżeli nie są one zawarte w cenie.
2. Cenę imprezy, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, zawiera *Umowa* lub *Program Ramowy Imprezy (...)*.
3. Cena imprezy turystycznej może być uaktualniona, gdy wpływ na zmianę ceny będzie miało wystąpienie przynajmniej jednej z następujących okoliczności:
  - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
  - 2) 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
  - 3) zmiana kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.

W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena ustalona w *Umowie* nie może być podwyższona.

*Organizator* powiadamia *Uczestnika* o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.

4. *Uczestnik*, który mimo akceptacji (również wyrażonej w sposób opisany w postanowieniu pkt IV.3) po uprzednim jego wezwaniu przez *Organizatora* nie zapłaci pełnej ceny, nie będzie dopuszczony do udziału w imprezie, a *Organizator* rozliczy dokonane wpłaty przy zastosowaniu postanowień pkt. VIII.2.

#### Sposób zapłaty

5. Zawierając *Umowę*, *Uczestnik* wpłaca w biurze *Organizatora* (lub przelewem na konto *Organizatora*) pierwszą część ceny w wysokości min. 20% ceny imprezy turystycznej podanej w *Umowie*, a dopłatę do całości zobowiązany jest uiścić najpóźniej na **30 dni** przed planowaną datą wyjazdu.
6. W przypadku zawierania *Umowy* w terminie krótszym niż **30 dni** przed rozpoczęciem imprezy turystycznej *Uczestnik* wpłaca całość ustalonej ceny, chyba że *Umowa* stanowi inaczej.
7. Ewentualną dopłatę wynikającą z postanowień pkt. III.3. *Uczestnik* zobowiązany jest wpłacić nie później niż na 15 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

#### IV. Zmiany warunków umowy

1. O wszelkich zmianach danych Podróżnego (w tym danych kontaktowych, rodzaju nośnika właściwego do komunikacji pomiędzy *Organizatorem* a Podróżnym, za pomocą którego to nośnika przekazywane są Podróżnemu informacje i materiały dotyczące imprezy turystycznej) zamieszczonych w *Umowie*, *Uczestnik* powinien niezwłocznie powiadomić *Organizatora*. *Organizator* nie odpowiada za niewykonanie *Umowy* z powodu zmiany danych, o której nie został powiadomiony.
2. *Organizator* przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków *Umowy* o udział w imprezie turystycznej, gdy zmiana jest nieznaczna. W takiej sytuacji *Organizator* niezwłocznie informuje o zmianie Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
3. Jeżeli *Organizator* przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
  - 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych,lub
  - 2) nie może spełnić wymagań specjalnych, o których *Uczestnik* powiadomił *Organizatora* i na które strony *Umowy* wyraziły zgodę, niezwłocznie powiadamia o tym *Uczestnika* na trwałym nośniku. *Organizator* turystyki może jednocześnie zaoferować *Uczestnikowi* zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
4. W powiadomieniu o którym mowa w ust. 2 i 3 niniejszego Rozdziału *Organizator* w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje *Uczestnika* o:
  - 1) zmianach warunków *Umowy* o udział w imprezie turystycznej;
  - 2) rozsądnym terminie, w którym *Uczestnik* powinien poinformować *Organizatora* o swojej decyzji, o której mowa w ust. 5;
  - 3) możliwości odstąpienia od *Umowy* o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi *Uczestnika* w terminie, o którym mowa w pkt 2;
  - 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
5. *Uczestnik* w terminie wyznaczonym przez *Organizatora* powinien poinformować *Organizatora*, że:
  - 1) przyjmuje proponowaną zmianę *Umowy* albo
  - 2) odstępuje od *Umowy* za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - 3) odstępuje od *Umowy* o imprezę turystyczną oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
6. Jeżeli zmiany *Umowy* o udział w imprezie turystycznej lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w ust. 4, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, *Uczestnik* jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
7. W przypadku gdy *Umowa* o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 4 pkt 3 albo ust. 5 pkt 2, *Organizator* nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania *Umowy* o udział w imprezie turystycznej zwraca wpłaty dokonane przez *Uczestnika* lub w jego imieniu. *Uczestnik* jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

#### V. Rodzaj i zakres zabezpieczenia turystów

##### Gwarancje na wypadek niewypłacalności

1. SIGMA TRAVEL Sp. z o.o. w Warszawie, jako organizator turystyki, posiada Gwarancję Ubezpieczeniową Turystyczną nr GT 170/2020 dotyczącą ochrony umów zawartych w okresie od 19.04.2020 roku do dnia 18.04.2021 roku. Ubezpieczycielem jest Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62 (53-413 Wrocław).
2. Zakres ochrony ubezpieczenia obejmuje:
  - 1) zapłatę kwoty niezbędnej na pokrycie kosztów powrotu klientów Wnioskodawcy z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy Wnioskodawca wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu (zadanie Marszałka Województwa Mazowieckiego);
  - 2) zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących Wnioskodawcy oraz osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana (zadanie TU EUROPA S.A.);
  - 3) zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Wnioskodawcy oraz osób, które działają w jego imieniu (zadanie TU EUROPA S.A.).
3. Suma gwarancyjna widniejąca na Gwarancji Ubezpieczeniowej Turystycznej nr GT 170/2020 wynosi 1 234 227,22 PLN
4. Drugi filar zabezpieczenia działalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych nakłada obowiązek odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy, który to obowiązek *Organizator* spełnia.

##### Ubezpieczenie Uczestników

1. Ubezpieczenie każdego *Uczestnika* obejmuje: koszty leczenia za granicą z uwzględnieniem następstw chorób przewlekłych (do 25 000 EUR) i następstwa nieszczęśliwych wypadków (do 3000 EUR) oraz bagaż podróżny do 200 EUR oraz na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A.
2. Za pośrednictwem *Organizatora* *Uczestnik* może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z imprezy z nagłej przyczyny losowej (ubezpieczenie KR100%) w cenie 3% ceny imprezy, od kosztów rezygnacji z imprezy z rozszerzeniem o następstwa chorób przewlekłych w cenie 6% ceny imprezy w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A. Istnieje dodatkowo możliwość dodania do zakresu ubezpieczenia jako przyczyny rezygnacji i przerwania podróży zachorowania na COVID-19 przez ubezpieczonego, współuczestnika podróży oraz osobę bliską ubezpieczonemu i współuczestnikowi podróży (zwyżka 60% ceny ubezpieczenia). Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy z nagłej przyczyny losowej (bądź też z rozszerzeniem o następstwa choroby przewlekłej) można wykupić jedynie przy pierwszej wpłacie. W przypadku rezygnacji z Imprezy turystycznej w celu otrzymania odszkodowania szkodę należy zgłosić w ciągu 7 dni od daty zdarzenia.
3. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez *Uczestnika* w Towarzystwie Ubezpieczeń EUROPA S.A.
4. W dniu wyjazdu na imprezę turystyczną *Uczestnik* otrzymuje kartę Towarzystwa Ubezpieczeń EUROPA S.A. z numerem polisy ubezpieczeniowej.
5. *Uczestnik* deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie turystycznej, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji leczenia.

#### VI. Odwołanie imprezy turystycznej

1. Jeżeli *Organizator* zmuszony jest zmienić główne właściwości usług turystycznych, lub nie może spełnić specjalnych wymagań *Uczestnika*, określonych w *Umowie*, lub zaproponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% - niezwłocznie powiadamia o tym *Uczestnika*.
2. *Organizator* ma prawo do odstąpienia od *Umowy* w razie zbyt małej ilości uczestników imprezy turystycznej, określonej w pkt 5- nie później jednak, niż:
  - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
  - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
  - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni przed planowaną datą imprezy.A w każdym terminie w przypadku, gdy *Organizator* nie może zrealizować *Umowy* o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił o tym niezwłocznie *Uczestnika*.
3. W sytuacjach opisanych wyżej *Organizator* przedstawi *Uczestnikowi* ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej kwoty.

4. Jeżeli *Uczestnik*, któremu przedstawiono ofertę zastępczą nie zgłosi pisemnie rezygnacji z imprezy turystycznej w ciągu trzech dni roboczych od jej otrzymania, *Organizator* podejmuje wszelkie czynności w taki sposób, jakby *Uczestnik* przyjął tę ofertę. W przypadku złożenia pisemnej rezygnacji z imprezy turystycznej po upływie trzech dni roboczych *Organizator* rozliczy dokonane przez *Uczestnika* wpłaty przy zastosowaniu postanowień pkt. VIII.2.

5. Minimalna liczba uczestników przy wyjazdach grupowych wynosi 15 osób przy imprezach lotniczych, oraz 30 osób przy imprezach autokarowych.

#### **VII. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków**

1. *Uczestnik* może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu *Umowy* uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmując wszystkie wynikające z tej *Umowy* obowiązki, zawiadamiając o tym *Organizatora*, w terminie nie późniejszym niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, po uiszczeniu rzeczywistych kosztów wynikających z przeniesienia uprawnień.

2. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez *Organizatora* w wyniku zmiany *Uczestnika*, *Uczestnik* i *Osoba Przejmująca* jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

#### **VIII. Rezygnacja z imprezy turystycznej**

1. *Uczestnik* ma prawo zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej czyli odstąpić od *Umowy* w każdym czasie.

2. W takim przypadku *Organizator* zwraca *Uczestnikowi* dokonaną przez niego wpłatę, z potrąceniem faktycznie poniesionych kosztów, z tym że potrącenie wynosi nie więcej niż:

- 200 zł w razie rezygnacji zgłoszonej na 45 lub więcej dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
- 20% ceny imprezy podanej w *Umowie* w razie rezygnacji złożonej między 44-tym a 31-tym dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
- 50% ceny imprezy podanej w *Umowie* w razie rezygnacji złożonej między 30-tym a 15-tym dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
- 80% ceny imprezy podanej w *Umowie* w razie rezygnacji złożonej między 14-tym a 7-tym dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
- 95% ceny imprezy podanej w *Umowie* w razie rezygnacji złożonej na 6 dni lub mniej przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy.

Do powyższych terminów nie wlicza się dnia, w którym złożona została rezygnacja oraz dnia, w którym planowane jest rozpoczęcie imprezy.

3. Niedokonanie zwrotu wpłaty w terminie 7 dni od daty rezygnacji obciąża *Organizatora* odsetkami ustawowymi.

4. W przypadku rezygnacji z zamówionych przez *Uczestnika* dodatkowych miejsc lub świadczeń na imprezę (overbooking) *Organizator* zwraca *Uczestnikowi* dokonaną przez niego wpłatę, z potrąceniem faktycznie poniesionych kosztów.

5. W przypadku wszelkich zmian w terminach i wariantach imprezy turystycznej, dokonywanych przez *Uczestnika*, *Organizator* rozliczy wpłaty *Uczestnika* zgodnie z postanowieniami niniejszego pkt. VIII.

6. *Uczestnik* może odstąpić od *Umowy* o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróży do miejsca docelowego.

#### **IX. Zgłaszanie reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą**

1. *Uczestnik* ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w *Umowie* o udział w imprezie turystycznej.

2. Jeżeli z przyczyn niezależnych od *Uczestnika* w trakcie trwania danej imprezy turystycznej *Organizator* nie wykonuje przewidzianych w *Umowie* usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas *Organizator* wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania *Uczestnika* dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.

3. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w *Programie Ramowym Imprezy (...)*, *Uczestnik* może zażądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny imprezy.

4. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 2, jest niemożliwe albo *Uczestnik* z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od *Umowy*, *Organizator* jest obowiązany, bez obciążania *Uczestnika* dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w *Umowie*.

5. Jeżeli w trakcie imprezy *Uczestnik* stwierdza wadliwe wykonywanie *Umowy* powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz *Organizatora* a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.

6. *Uczestnikowi* przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem *Uczestnika*.

7. *Uczestnikowi* przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. *Organizator* powinien niezwłocznie wypłacić odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

8. *Uczestnikowi* nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy *Organizator* udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi *Uczestnik*;
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych *Umową*, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

9. Roszczenia, o których mowa w ust. 6 i 7, przedawniają się z upływem 3 lat.

10. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do *Organizatora*.

11. W przypadkach innych, niż określone w ust. 10, odpowiedzialność *Organizatora* (a co za tym idzie odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez *Organizatora*) ograniczona jest – o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa – do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej.

12. *Uczestnik* ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez *Organizatora*:

- 1) *Uczestnik* może złożyć reklamację pisemną u pilota (przy imprezach, w których pilot uczestniczy) lub najpóźniej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy w miejscu zawarcia *Umowy* lub bezpośrednio u *Organizatora*
- 2) ustnie – telefonicznie pod numerem: (+48) 22 625 12 12
- 3) w formie elektronicznej na adres: [biuro@sigma-travel.com.pl](mailto:biuro@sigma-travel.com.pl)

13. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu postępowań pozasądowych dotyczących usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

14. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) *Uczestnik*, będący konsumentem i mieszkający w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

15. *Uczestnik* będący konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

16. Reklamacje rozpatrywane są przez *Organizatora* bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, *Organizator* może uznać ją za bezskuteczną, co w żadnej mierze nie uchybia oraz nie ogranicza uprawnień *Podróżnego* do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata.

17. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.

18. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.

19. Pilot i przedstawiciel *Organizatora* nie są uprawnieni do uznawania roszczeń *Uczestnika*.

#### **X. Odpowiedzialność Organizatora**

1. *Organizator* jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych *Umową* o udział w imprezie turystycznej oraz jest obowiązany do udzielenia pomocy *Uczestnikowi*, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc ta może w szczególności polegać na:

- 1) udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
  - 2) udzieleniu *Uczestnikowi* pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
2. *Organizator* może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
3. *Organizator* nie ponosi odpowiedzialności za treść prospektów hotelowych i innych dokumentów przygotowanych przez osoby trzecie, chyba że prospekt taki lub dokument został włączony do *Umowy*.
4. Katalogi i inne informacje pisemne *Organizatora* stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia *Umowy*, a nie są ofertą w rozumieniu kodeksu cywilnego.

5. *Organizator* nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe dla *Uczestnika* z faktu niezgłoszenia się w terminie na miejsce zbiórki, bądź zatrzymania przez krajowe czy zagraniczne służby graniczne, celne, policję lub inne władze. W powyższych przypadkach *Organizator* rozliczy dokonane przez *Uczestnika* wpłaty według punktu VIII.2.

6. *Organizator* nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli szkoda spowodowana była działaniem lub zaniechaniem *Uczestnika*, osób trzecich, za które *Organizator* nie ponosi odpowiedzialności lub działaniem siły wyższej. Odpowiedzialność *Organizatora* za bagaż jest ograniczona w zakresie, jaki przewidują obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy umów międzynarodowych, których stroną jest Rzeczypospolita. Zawiadomienia o opóźnieniach samolotów lub utracie i zniszczeniu bagażu należy kierować niezwłocznie (w stosunku do bagażu - nie później niż 7 dni od daty odbioru bagażu lub nie później niż w okresie 21 dni od dnia, kiedy bagaż winien być wydany) do linii lotniczych oraz do *Organizatora*. Roszczenie należy zgłosić na piśmie.

#### **XI. Odpowiedzialność Uczestnika**

1. W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez *Uczestnika* na miejscu imprezy turystycznej z lokalnymi przedsiębiorcami *Organizator* nie ponosi odpowiedzialności.

2. Niedopełnienie przez *Uczestnika* czynności określonych w postanowieniu pkt. XIII.3. po jego uprzednim wezwaniu przez *Organizatora* jest równoznaczne z rezygnacją *Uczestnika* z udziału w imprezie turystycznej i powoduje skreślenie z listy uczestników bez odrębnego powiadomienia oraz skutki, o których mowa w postanowieniach pkt. VIII.

#### **XII. Opieka Pilot**

1. Pilot nie pełni funkcji przewodnika lecz jest odpowiedzialny za realizację programu imprezy.

2. W czasie trwania imprezy turystycznej *Uczestnik* może zgodnie z treścią *Umowy* korzystać z pomocy i opieki pilota, rezydenta lub pracownika lokalnego przedstawiciela *Organizatora*, którym może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji programu imprezy.

3. Nazwisko pilota lub rezydenta lub nazwa lokalnego przedstawiciela *Organizatora*, do których *Uczestnik* może się zwracać w razie trudności, podana jest w dokumentach wydawanych *Uczestnikowi* przed rozpoczęciem imprezy w dniu wyjazdu.

4. Przeloty samolotem w obie strony mogą odbywać się bez udziału pilota *Organizatora*. W takim przypadku opiekę nad grupą pilot przejmuje w porcie docelowym po zakończeniu odprawy.

5. Pilot ma prawo nie dopuścić *Uczestnika* do udziału w imprezie lub jej częściach w przypadku, gdy *Uczestnik*:

- 1) nie przestrzega warunków *Umowy*,
- 2) znajduje się w stanie nietrzeźwym,
- 3) zachowuje się w sposób uciążliwy dla innych pasażerów,
- 4) stanowi potencjalne niebezpieczeństwo dla pozostałych uczestników w związku z przebywaną chorobą lub z innych względów.

#### **XIII. Informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych**

1. *Uczestnik* otrzymuje w Programie Ramowym Imprezy aktualne informacje o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

2. *Uczestnik* otrzymuje informacje o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

3. *Uczestnik* winien posiadać na miejscu zbiórki aktualnie obowiązujące dokumenty uprawniające do przekroczenia granic krajów objętych programem imprezy (m.in. paszport ważny min. 6 miesięcy od daty powrotu), *Umowę* i dokumenty w niej wymienione oraz dowody wpłat.

4. *Organizator* nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne nie przyznanie *Uczestnikowi* wizy przez placówki konsularne państw, do których obowiązuje ruch wizowy, za zatrzymanie jego paszportu oraz za odmowę zgody na wjazd przez służby graniczne państw, w których ostateczną decyzję o przekroczeniu granicy podejmują miejscowe służby imigracyjne, a także za opóźnienie w wydaniu przez placówkę dyplomatyczną wizy, o której mowa wyżej chyba, że opóźnienie to można przypisać *Organizatorowi*.

5. *Uczestnik* zobowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym, jak również zaleceń pilota (zwłaszcza co do oddalania się od grupy).

#### **XIV Przetwarzanie Danych Osobowych**

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest Sigma Travel sp. z o. o.

2. Administrator prowadzi operacje danych osobowych Klienta podanych w umowie.

3. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji umowy i będą udostępniane innym odbiorcom takim jak linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, w celu realizacji zawartej umowy.

4. Dane osobowe Klienta, będą także przetwarzane w celach marketingowych własnych usług. Klient ma zawsze prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w tym celu.

5. Podstawą przetwarzania danych osobowych Klientów jest umowa.

6. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest zawarcie umowy.

7. Klient posiada prawo do:

- żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego,

8. Dane osobowe Klientów nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

9. W zależności od kierunku podróży, w celu niezbędnym do realizacji umowy, dane osobowe mogą być przetwarzane przez odbiorców danych w Państwach Trzecich, które nie zapewnia odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych. Informacje czy dany kraj zapewnia skuteczną ochronę, można uzyskać bezpośrednio u Administratora.

10. Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez okres, w którym osoba, której dane dotyczą, może dochodzić ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

#### **XV. Postanowienia końcowe**

1. Ewentualne spory wynikające z tytułu realizacji *Umowy* będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez sądy powszechne właściwe według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

2. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami *Umowy*, *Warunków Uczestnictwa* oraz *Programem Ramowym Imprezy* (...) zastosowanie mają przepisy Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.