

## 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 170/2021 dotyczącą ochrony umów zawartych w okresie od 19.04.2021 roku do dnia 18.04.2022 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 170/2021 wynosi 409 365 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 niesześciśliwych 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 przejmuje 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 odpowiedniej 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.