

**Załącznik nr 2** do umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH I USŁUGACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY FUNDACJA PRODESTE ORAZ W WYJAZDACH TERAPEUTYCZNO - REHABILITACYJNYCH**

**I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Fundacja Prodeste będąca organizatorem turystyki, używająca również nazwy handlowej „Fundacja Prodeste”, zwana dalej „Biurem Podróży”, stawia sobie za cel zapewnienie Podróżnym optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych oraz na wyjazdach niestanowiących imprez turystycznych. Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych i Usługach Turystycznych organizowanych przez Fundację Prodeste oraz w Wyjazdach terapeutyczno rehabilitacyjnych” zwane są dalej „Warunkami Uczestnictwa”. Pojęcia: „impreza turystyczna”, zwana dalej „Imprezą”; „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej „Umową”, „Podróżny” (zwany również Klientem) oraz „trwały nośnik”; są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio: art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 i pkt 10 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą”. Ilekroć w Warunkach Uczestnictwa jest mowa o „Biorze Sprzedaży” lub „Biorze” bez bliższego określenia - należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie „punkt sprzedaży”, w którym została założona rezerwacja Imprezy przez danego Podróżnego. Biuro Podróży dopuszcza możliwość dokonywania płatności za Wczasy w Polsce za pomocą bonów przewidzianych ustawą z 15 lipca 2020 r. o Polskim Bonie Turystycznym, z zachowaniem zasad w niej zawartych. Z treści Umów zawieranych z Klientami wynika wprost, czy dotyczą one Wczasów w Polsce. Aktualne opisy Imprez zamieszczone są na stronie [www.prodeste.pl](http://www.prodeste.pl) i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c. lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie. Biuro Podróży i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika, z zastrzeżeniem postanowień rozdziału XIV. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie. Biuro Podróży nie stosuje określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e) Ustawy, procedury tworzenia imprezy turystycznej za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online.

**II. INFORMACJE PRZED ZAWARCIEM UMOWY; REZERWACJA IMPREZY; ZAWARCIE UMOWY**

Umowa może być zawarta: (a) bezpośrednio z Biurem Podróży z wykorzystaniem strony [www.prodeste.pl](http://www.prodeste.pl), (b) telefonicznie za infolinii Biura Podróży. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Biura Podróży informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.

Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu: a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy, b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”. Przed zawarciem umowy organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony [www.prodeste.pl](http://www.prodeste.pl) Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI, a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie. W przypadku zawierania Umowy przez telefon Podróżnemu udziela się Informacji o Imprezie oraz informacji zawartych w SFI stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Biura Podróży. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po

jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez dokonanie wpłaty zgodnie z warunkami opisanymi w pkt. III CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY. Klient przez dokonanie wpłaty (całkowitej lub częściowej) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Biurem Podróży zaś po rozpoczęciu Imprezy – z pilotem lub rezydentem.

### **III. CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY**

Wszystkie ceny Imprez są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 30% ceny Imprezy. Przedpłaty należy dokonać do Biura Podróży lub Biura Sprzedaży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 10 dni od momentu założenia rezerwacji. Pełną należność za Imprezę, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, należy wpłacić do Biura Podróży lub do Biura Sprzedaży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy na 22 dni przed datą wyjazdu. Przy rezerwacji na mniej niż 22 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak wyżej.

Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, płatność musi nastąpić w dniu dokonania rezerwacji. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży lub płatnika).

### **IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY BIURA PODRÓŻY**

Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy - cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie [www.prodeste.pl](http://www.prodeste.pl). O wszystkich zmianach Warunków Umowy, w rozumieniu art. 46 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Biuro Podróży odmawia przyznania ewentualnego odszkodowania Podróżnemu, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie.

### **V. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY PODRÓŻNEGO; ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO**

Zmiana Warunków Umowy (warunków zakupionej Imprezy) z inicjatywy Podróżnego może nastąpić po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia na trwałym nośniku w Biurze Podróży. Podróżny, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad: (a) przy zmianach, o których Podróżny poinformuje Biuro Podróży do 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, Biuro Podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 250 PLN od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacona była przynajmniej pełna przedpłata. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu

### **VI. ODSTĄPIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO OD UMOWY; OPŁATA ZA ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. a) Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej

wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco: do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 350 PLN/os.

od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny Imprezy, od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny Imprezy, od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy, od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy, od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy, na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy. b) W przypadku Imprez z oferty bezzwrotnej, Podróżny przyjmuje do wiadomości, że koszty odstąpienia od umowy wiążą się z opłatami uiszczonymi przez Biuro Podróży na rzecz dostawców miejsc w hotelach i środkach transportu. Na cenę imprezy składają się w przeważającej części, poniesione przez Biuro Podróży w sposób bezzwrotny koszty zakwaterowania i transportu. Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy dotyczącej imprez z oferty bezzwrotnej – względem całkowitej wartości ceny imprezy – kształtują się następująco: do 40 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy od 39 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 60% ceny Imprezy, od 20 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy, od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy, na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie kosztów imprezy nierzadko następuje dopiero po zakończeniu danego sezonu, np. dla sezonu letniego rozliczenie może nastąpić w następującym po nim okresie jesiennozimowym, a dla sezonu zimowego w następującym po nim okresie wiosenno-letnim

Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

#### **VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ BIURO PODRÓŻY Z POWODU NIWYSTARCZAJĄCEJ FREKWENCJI NA IMPREZIE**

Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 10 osób dla Imprez weekendowych oraz wyjazdów kolonijnych oraz mniejsza niż 30 osób dla rodzinnych wyjazdów terapeutyczno- rehabilitacyjnych, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

#### **IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ**

Podróżny może bez zgody Biura Podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

Jeżeli przepisanie Imprezy będzie wiązać się dla Biura Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają

#### **X. UBEZPIECZENIA DODATKOWE ORAZ GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA**

Biuro Podróży oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy Przekopowej 31 oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Wypłata środków z gwarancji następuje: 1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Opolski Urząd Marszałkowski, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole, tel. +48 77 54 16 410, e-mail umwo@opolskie.pl. W cenie imprezy turystycznej nie zostało zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Klient może zawrzeć samodzielnie umowę ubezpieczenia. Organizator ubezpiecza Uczestników imprezy od następstw nieszczęśliwych wypadków. Zakres ubezpieczenia obejmuje: ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), koszty leczenia

następstw nieszczęśliwych wypadków (KL NNW), ryzyka związane z amatorskim uprawianiem sportów. Organizator informuje, że w czasie Imprez Uczestnik może być narażony na ryzyka związane z amatorskim uprawianiem sportu (narty, wspinaczka, spływy kajakowe, park linowy itp.)

## **XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY**

Biuro Podróży jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy. Odpowiedzialność Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy. Odpowiedzialność Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

## **XII. OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY**

W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Biuro Podróży nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

## **XII. OBOWIĄZKI KLIENTA I WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE**

1. Klient zobowiązany jest do podania Organizatorowi rzeczywistych i pełnych informacji o stanie zdrowia i przebytych chorobach Uczestnika (na KARCIE KWALIFIKACYJNEJ). Brak tych informacji może utrudnić zapewnienie Uczestnikowi odpowiednich warunków i utrudnić ewentualne leczenie.
2. Warunkiem uczestnictwa w Imprezie jest stan zdrowia Uczestnika wolny od chorób zakaźnych.
3. W przypadku stwierdzenia u Uczestnika choroby zakaźnej w trakcie trwania Imprezy, Uczestnik jest zobowiązany powstrzymać się od kontaktu z pozostałymi Uczestnikami w zakresie, w jakim kontakt ten może narazić pozostałych uczestników Imprezy na zarażenie. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Uczestnik zobowiązany jest stosować się do zaleceń lekarza.
4. W uzasadnionych w przypadkach, jeżeli w ocenie Organizatora stan zdrowia Uczestnika uniemożliwia Uczestnikowi dalszy udział w Imprezie, rodzic/opiekun prawny Uczestnika zobowiązany jest do niezwłocznego odebrania Uczestnika z Imprezy.
5. Uczestnik oraz jego rodzic lub prawny opiekun ponoszą odpowiedzialność za wyrządzone szkody w trakcie trwania Imprezy oraz zobowiązują się do pokrycia kosztów ich usunięcia. Za szkody wyrządzone przez niepełnoletnich uczestników Imprezy odpowiedzialność materialną ponoszą ich ustawowi przedstawiciele.
6. W razie uporczywego naruszania przez uczestnika ustalonego porządku Imprezy, w szczególności w przypadku:
  - a) zagrożenia interesów innych uczestników
  - b) naruszenia zapisów umowy i warunków uczestnictwa
  - c) naruszenia zapisów regulaminu danej Imprezy, z którym każdy uczestnik jest zapoznawany natychmiast po rozpoczęciu,Organizator może wypowiedzieć umowę z Klientem w trybie natychmiastowym i skreślić go z listy uczestników Imprezy. W przypadku wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym przez Organizatora z przyczyn, o których mowa w pkt. 6, Organizator zobowiązany jest do zwrotu kwoty wpłaconej przez Uczestnika, pomniejszonej o wartość wykorzystanych świadczeń przez Uczestnika i faktycznie poniesionych kosztów, których zestawienie przekazane zostaje Klientowi niezwłocznie po wypowiedzeniu umowy.
7. Klient zobowiązuje się do dowiezienia Uczestnika na miejsce, a następnie odebrania go z umówionego miejsca po zakończeniu Imprezy.
8. Klient zobowiązany jest do przestrzegania miejsca zbiórek i godzin określonych przez Organizatora.



### **XIII. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻAŻAŻ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEJ PRZEZ Biuro Podróży Fundacja Prodeste**

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: [j.dyda@prodeste.pl](mailto:j.dyda@prodeste.pl)), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży niezwłocznie przekazuje skargę do Biura Podróży. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w przypadku zgłoszenia skargi po zakończeniu imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłyńnięcia pisma do Biura Podróży). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niesatysfakcjonującego w ocenie Podróżnego, sposobu rozpatrzenia skargi, Podróżny ma prawo do kontynuacji korespondencji w tej sprawie i złożenia tzw. odwołania. W takim przypadku, Podróżnego nie obowiązuje 30-dniowy termin na przedstawienie swojego stanowiska, jednak Biuro Podróży zaleca by termin złożenia odwołania nie przekroczył 90 dni od daty otrzymania odpowiedzi od Biura.

4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro Podróży nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro Podróży informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro Podróży jest Inspekcja Handlowa – Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu (ul. 1 Maja 1, 45-068 Opole, adres poczty elektronicznej: [sekretariat@opole.wiih.gov.pl](mailto:sekretariat@opole.wiih.gov.pl)). Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura Podróży (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### **XIV. DANE OSOBOWE**

Administratorem danych osobowych Podróżnych gromadzonych w celu zawarcia i realizacji Umowy jest Biuro Podróży. Kontakt z administratorem danych: tel. 77 441 7707 mail: [fundacja@prodeste.pl](mailto:fundacja@prodeste.pl). Administrator danych jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo przekazanych danych osobowych oraz przetwarzanie ich zgodnie z przepisami prawa. Administrator danych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących Podróżnym zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: [fundacja@prodeste.pl](mailto:fundacja@prodeste.pl).

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy ma obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie dane osobowe związane z rezerwacją Imprezy oraz zawartą Umową. Udostępniając ww. dane (w tym zwłaszcza numer rezerwacji) osobom trzecim, w tym osobom wymienionym w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentie podróży, wyraża zgodę na udostępnienie tym osobom danych z potwierdzenia rezerwacji/dokumentu podróży przez Biuro Podróży za pośrednictwem Strefy Klienta. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy przyjmuje ponadto do wiadomości, że przypadkowe przekazanie lub utrata ww. danych może doprowadzić do uzyskania przez osoby nieupoważnione dostępu do danych z potwierdzenia rezerwacji/dokumentu podróży za pośrednictwem Strefy Klienta, za co Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności. Osoba dokonująca rezerwacji zawierając Umowę również w imieniu i na rzecz osób wymienionych w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentie podróży, przejmuje obowiązek poinformowania tych osób o zasadach przetwarzania ich danych przez administratora danych, w związku z



zawieraną Umową lub dokonywaną rezerwacją Imprezy. W przypadku gdy osoba dokonująca rezerwacji zawiera Umowę w imieniu osoby wymienionej w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumencie podróży, musi posiadać zgodę (pełnomocnictwo lub upoważnienie) ww. osoby na działanie w jej imieniu. Osoba dokonująca rezerwacji ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez ww. umocowania (nie dotyczy osób, które nie dysponują pełną zdolnością do czynności prawnych). Osoba dokonująca rezerwacji jest zobowiązana przedstawić ww. zgodę na każde wezwanie Administratora danych osobowych.

**(pieczęć i podpis Organizatora)**

**(podpis rodzica/prawnego opiekuna)**