

1. Zawarcie umowy.

- 1.1 Umowa o udział w imprezie turystycznej (zwana dalej „umową”) pomiędzy Biurem turystycznym PIELGRZYM Olga Lasek oraz Trinity spol s.r.o - biuro turystyczne Pielgrzym Olga Lasek – agent turystyczny w Polsce, zwanym dalej w skrócie Biurem, a Podróżnym zwanym dalej Klientem, zostaje zawarta w momencie przesłania zgłoszenia poprzez formularz internetowy bądź poprzez wypełnienie i podpisanie umowy w Biurze przez osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej oraz wpłaceniu zaliczki w wysokości 30% wartości imprezy turystycznej.
- 1.2 Klientem jest wyłącznie osoba zgłoszona na umowie. Klient może dokonać zgłoszenia osobiście lub przez inną osobę zgłaszającą. Wiążącą formą zawarcia umowy pomiędzy Klientem a Biurem podróży jest złożenie poprawnie wypełnionego wniosku w siedzibie biura/ agenta turystycznego lub poprzez formularz internetowy. Klient jest w pełni odpowiedzialny za dokładność i kompletność wszystkich danych zapisanych we wniosku/ formularzu internetowym.
- 1.3 W przypadku, gdy osoba zgłaszająca dokonuje zgłoszenia jednej lub kilku osób jako Podróżnych zamawianej imprezy turystycznej, przejmuje jednocześnie odpowiedzialność za dotrzymanie warunków umowy przez te osoby.
- 1.4 Przedmiotem umowy jest impreza turystyczna opisana w Programie wyjazdu zawierającym: termin i trasę imprezy, program zwiedzania, cenę imprezy oraz świadczenia ujęte w cenie, a także ogólne informacje dodatkowe i warunki płatności – zwany dalej „Programem wyjazdu”. Program wyjazdu jest integralną częścią umowy.
- 1.5 Przed zawarciem umowy Podróżni powinni zapoznać się z Programem wyjazdu, Warunkami uczestnictwa w imprezie turystycznej, Ogólnymi warunkami ubezpieczenia, warunkami płatności, informacją o przetwarzaniu danych osobowych oraz standardowym formularzem informacyjnym.
- 1.6 Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy na zasadach określonych w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych.
- 1.7 Klient zawierający umowę z Biurem wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do realizacji umowy w bazie Biura zgodnie z RODO: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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. Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych może uniemożliwić korzystanie z usług oferowanych przez Biuro.

2. Zapłata.

- 2.1. Przy zawarciu umowy Podróżny wpłaca zaliczkę w wysokości minimum 30% wartości imprezy. Dokładna kwota zaliczki podana jest w umowie.
- 2.2. Pozostała część należności powinna być wpłacona 45 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej chyba, że umowa stanowi inaczej.
- 2.3. W przypadku podpisania umowy na wyjazd w terminie krótszym niż 45 dni przed wyjazdem, Klient zobowiązany jest do zapłaty całej kwoty.
- 2.4. Niedokonanie wpłat przez Podróżnego w ustalonym terminie jest jednoznaczne z rezygnacją Podróżnego z imprezy turystycznej z przyczyn nieleżących po stronie Biura i stanowi przyczynę skreślenia Podróżnego z listy uczestników imprezy turystycznej.
- 2.5. Biuro informuje, że cena podana w Programie wyjazdu została określona dla osób posiadających polski paszport chyba że umowa stanowi inaczej.
- 2.6. Jeżeli na Umowie cena imprezy jest wyrażona w walucie obcej, to przy płatności dokonywanej przez Klienta w złotych polskich, kwota płacona w złotych polskich jest równoważną kwotą według kursu „Tabeli C Kursów kupna i Sprzedaży walut obcych” według NPB z dnia poprzedzającego dzień wpłaty.
- 2.7. Wszystkie płatności związane z przelewem dewizowym obciążają zleceniodawcę – na konto Biura ma wpłynąć kwota wynikająca z umowy, tj. Bez potrąceń kosztów przelewu.
- 2.8. Biuro Turystyczne PIELGRZYM – Olga Lasek może podwyższyć cenę imprezy jedynie w przypadku udokumentowania wpływu na podniesienie ceny podczas wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych, wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić w terminie nie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. O zmianie ceny Biuro niezwłocznie poinformuje Klientów

3. Zmiana w wykonywaniu usług turystycznych i odwołanie imprezy turystycznej.

- 3.1. Biuro zastrzega sobie prawo do jednostronnej nieznacznej zmiany warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych. O każdej takiej zmianie Biuro niezwłocznie powiadomi Klienta przy pomocy trwałego nośnika (wiadomość email, sms, mms lub list).
- 3.2. Gdy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Biuro jest zmuszone zmienić główne właściwości usługi turystycznej lub nie może spełnić specjalnych wymagań na które umawiał się z Klientem lub podwyższa cenę imprezy o więcej niż 10% całkowitej jej ceny, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Klienta na trwałym nośniku.
- 3.3. Klient powiadomiony o istotnej zmianie warunków umowy zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Biuro (do 3 dni od otrzymania zawiadomienia), czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Klient ma prawo, według swojego wyboru: uczestniczyć w imprezie zastępczej bądź też żądać zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.
- 3.4. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia jeżeli:
 - a) jego realizacja nie jest możliwa z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (np. siła wyższa, decyzja władz państwowych),
 - b) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w programie. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania wyjazdu jeżeli liczba Podróżnych nie osiągnie wymaganego minimum. Biuro oświadcza, że minimalna liczba Podróżnych w imprezach organizowanych przez Biuro z transportem autokarowym wynosi 42 osoby, a transportem samolotowym wynosi 30 osób. Jeśli wyjazd ma charakter grupowy informacja o minimalnej liczbie Podróżnych podana jest na programie wyjazdu.
- 3.5 Biuro powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy z przyczyny wskazanej w pkt 3,4 a) niezwłocznie.
- 3.6 Biuro powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy z przyczyny wskazanej w pkt 3,4 b) nie później niż na:
 - 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
- 3.7 Biuro dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, przez Klienta w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

4. Rezygnacja, zmiana rezerwacji, zmiana uczestnika.

- 4.1. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
- 4.2. Klient zobowiązany jest do poinformowania biura o rezygnacji z podróży na piśmie listem poleconym lub przez e-mail.
- 4.3. W przypadku rezygnacji z podróży realizowanych **transportem autokarowym** Klient zobowiązany jest zapłacić następujące opłaty za anulowanie rezerwacji dla każdej zarejestrowanej osoby:
- Podstawowa opłata za odwołanie powyżej 60 dni do wyjazdu wynosi 150 zł/ osoba;
 - Od 60go do 46go dnia 30% ceny podróży;
 - Od 45go do 30go dnia 50% ceny podróży;
 - Od 30go do 15go dnia 70% ceny podróży;
 - Od 14go do 1go dnia 100% ceny podróży.
- 4.4. W przypadku rezygnacji z podróży realizowanych **transportem samolotowym** Klient zobowiązany jest zapłacić następujące opłaty za anulowanie rezerwacji dla każdej zarejestrowanej osoby:
- Podstawowa opłata za odwołanie powyżej 90 dni do wyjazdu wynosi 50 euro/ osoba;
 - Od 90go do 61go dnia 30% ceny podróży
 - Od 60go do 46go dnia 50% ceny podróży
 - Od 45go do 30go dnia 70% ceny podróży
 - Od 30go do 1go dnia 100% ceny podróży.
- 4.5. W przypadku imprez realizowanych samolotem nie czarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym) powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. Jednocześnie Biuro Podróży uprzedza, że ww. koszty mogą ulec zmianie (o czym Biuro Podróży poinformuje Klienta) z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, w czasie między podaniem ich przez Biuro Podróży Klientowi, a otrzymaniem przez Biuro Podróży od Klienta zwrotnej informacji czy akceptuje koszty i decyduje się na zmianę.
- 4.6. W przypadku rezerwacji grupowych opłata za odwołanie wyjazdu wynosi 1000 euro za zespół.
- 4.7. Klient może w porozumieniu z Biurem przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej autokarowej. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa wyżej, będzie wiązać się dla Biura z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Klientowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
- 4.8. Klient 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, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz Klientów do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

5. Reklamacje.

- 5.1 Reklamacje dotyczące niewłaściwego wykonania usług (zakwaterowanie, wyżywienie, program wyjazdu) Klient powinien zgłaszać bezzwłocznie pilotowi lub rezydentowi grupy w trakcie trwania imprezy turystycznej. Biuro dołoży wszelkich starań w celu usunięcia zaistniałych uchybień. Reklamacje z określeniem roszczeń należy składać w formie pisemnej do Biura w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
- 5.2 Biuro jest zobowiązane do udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej (jeśli reklamacja została zgłoszona pilotowi) albo daty doręczenia reklamacji (jeśli reklamacja została zgłoszona po zakończeniu imprezy)
- 5.3 Pilot, rezydent i lokalny przedstawiciel Biura nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Klienta, ale mają obowiązek pisemnie potwierdzić przyjęcie reklamacji na wniosek Klienta.

6. Odpowiedzialność i obowiązki organizatora

- 6.1 Biuro przyjmuje odpowiedzialność za sumienne zrealizowanie wyjazdu zgodnie z Programem wyjazdu.
- 6.2 Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
- a) działaniem lub zaniechaniem Klienta; w szczególności niezgłoszenia się na miejsce zbiórki; braku, zagubienia bądź pozostawienia w nieodpowiednim miejscu np. bagażu, dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy (paszportów, biletów, voucherów), zagubienie przez podróżnego paszportu, biletu, pieniędzy oraz innych rzeczy będących w jego posiadaniu, wcześniejszego powrotu do kraju z przyczyn leżących po stronie Klienta;
 - 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, o której mowa wyżej;
 - c) nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
- 6.3 W przypadkach wskazanych w punkcie powyżej Biuro zwraca jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu kosztów faktycznie

poniesionych przez Biuro m.in. w związku z nabyciem niewykorzystanych świadczeń u kontrahentów.

- 6.4 Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w wyżej wymienionych przypadkach, nie zwalnia Biura od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.
- 6.5 Biuro nie odpowiada za wady świadczenia, o których Podróżny wiedział w chwili zawarcia umowy.
- 6.6 Odpowiedzialność Biura za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy turystycznej wyłączając szkody na osobie.

7. Obowiązki i odpowiedzialność Klienta

- 7.1 Klient zobowiązuje się do przestrzegania poleceń pilota lub przedstawiciela Biura .
- 7.2 Klient zobowiązany jest na własny koszt dotrzeć na wyznaczone przez Biuro miejsce zbiórki imprezy
- 7.3 turystycznej.
- 7.4 Klienci niepełnoletni biorący udział w wyjeździe bez opiekuna prawnego, przedstawiają pisemną zgodę na wyjazd podpisaną przez prawnych opiekunów.
- 7.5 O wszelkich zmianach danych Klienta zawartych w umowie Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Biuro
- 7.6 Klient odpowiada za stan i ważność swojego paszportu/dowodu osobistego. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za sprawy wynikłe przy przekroczeniu granicy a dotyczące spraw personalnych.
- 7.7 Klient zobowiązany jest przestrzegać aktualnie obowiązujących przepisów celnych, dewizowych, paszportowych, wizowych oraz sanitarnych krajów, które odwiedza w trakcie trwania imprezy turystycznej oraz regulaminów pobytu w miejscu zakwaterowania.
- 7.8 Klient deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz że zapoznał się z warunkami ubezpieczeń i wszelkimi stosowanymi ograniczeniami.
- 7.9 O ile program wyjazdu nie wskazuje inaczej, koszty niżej wymienione Klient pokrywa we własnym zakresie:
 - a) napojów do posiłków
 - b) pokoju jednoosobowego
 - c) mini barków znajdujących się w pokojach hotelowych
 - d) opłaty za używanie klimatyzacji w miejscu zakwaterowania
 - e) napojów serwowanych w środkach transportu (np. autokarach, samolotach)
 - f) dodatkowych usług świadczonych przez obiekty hotelarskie takich jak sauny, baseny, strefy spa, kręgielnie, usługi prasowania, czyszczenia, itp. standardowo płatne przez klienta
 - g) wydatków osobistych
 - h) zwyczajowo przyjętych dobrowolnych datków w czasie mszy świętych tzw. taca pielgrzyma
 - i) dobrowolnych napiwków dla kierowców, pilotów, przewodników, obsługi hoteli, kelnerów
 - j) biletów wstępu do zwiedzanych obiektów
 - k) opłat rezerwacyjnych
 - l) opłat klimatycznych tzw. taxa
- 7.10 Biuro oświadcza, że niektóre usługi turystyczne w trakcie trwania imprezy turystycznej mogą być niedostępne albo częściowo niedostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Dokładne informacje na temat dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej Biuro udziela na wniosek Klienta.

8. Odpowiedzialność za szkody i straty.

- 8.1 W przypadku zagubienia lub uszkodzenia bagażu Klienta podczas przelotu samolotem, Klient musi zgłosić ten fakt bezpośrednio po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi w miejscu przeznaczonym do tego przez daną linię lotniczą. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży stosowanymi przez linie lotnicze, niezwłoczne zgłoszenie zdarzenia jest konieczne do naprawienia powstałej szkody. Klient akceptuje ogólne warunki podróży lotniczych stosowane przez przewoźnika.
- 8.2 Podczas imprezy turystycznej Klient odpowiada za wyrządzone szkody materialne będące wynikiem jego winy oraz ma obowiązek pokrycia strat jakie powstały z tego tytułu. Szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie obciążają odpowiedzialnością ich prawnych opiekunów.
- 8.3 Biuro nie ponosi odpowiedzialności za wady, niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń nabywanych przez Klienta, poza zakresem umowy zawartej z organizatorem na miejscu trwania imprezy turystycznej (np., wynajem samochodów, udział w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych w trakcie trwania imprezy), od lokalnych przedsiębiorców świadczących te usługi. Biuro nie upoważnia pilotów oraz rezydentów do pośredniczenia, w imieniu Organizatora, w organizowaniu dodatkowych usług.
- 8.4 Jeżeli Biuro w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część danej imprezy, jest obowiązane, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót Klienta do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
- 8.5 Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Biuro przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Biuro nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, Klient ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
- 8.6 Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Klientów, Biuro zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych stosuje się odpowiednio.
- 8.7 Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Klient je odrzuci zgodnie z ust. 7 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, wówczas Klient jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania podróżnemu niezbędnego zakwaterowania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej

podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że Biuro zostało powiadomione o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

- 8.8 Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt 3.10. podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Klienta z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
- 8.9 Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do Biura. Biuro niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Pomoc, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, polega w szczególności na udzieleniu: 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; 2) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5. Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa wyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.
- 8.10 Biuro nie ponosi wobec Podróżnego odpowiedzialności za błędne rezerwacje w wyniku źle przekazanych przez Podróżnego informacji w przedmiotowym zakresie. Jeżeli skorygowanie błędnej rezerwacji wymagało poniesienia kosztów przez Biuro ma ono prawo żądać ich zwrotu od Podróżnego

9 Ubezpieczenia

9.4 Biuro nie jest firmą ubezpieczeniową. O ile program wyjazdu nie wskazuje inaczej Biuro zawiera ubezpieczenie na rzecz Klientów w transporcie autokarowym w Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A., w transporcie lotniczym w Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Unia S.A.

9.5 Ogólne Warunki Ubezpieczeń dostępne są w Biurze oraz na stronie www.e-pielgrzym.com. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Klientów w firmie ubezpieczeniowej.

9.3. Biuro będzie się starało w miarę swoich możliwości pomóc osobie poszkodowanej.

9.6 Biuro zachęca Podróżnych do zawarcia dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i przerwania udziału w imprezie turystycznej. Wykupienie ubezpieczenia gwarantuje zwrot 100% wartości niewykorzystanych świadczeń w przypadku rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn losowych niezależnych od Klienta takich jak: nieszczęśliwy wypadek, przedwczesny poród, nagła poważna choroba Podróżnego lub osoby bliskiej, śmierć Podróżnego albo członka najbliższej rodziny, poważna szkoda w mieniu Podróżnego powstała w wyniku działania ognia, katastrof żywiołowych lub przestępstwa. Każdy taki przypadek winien być odpowiednio udokumentowany.

Ubezpieczenie to można zawrzeć najpóźniej w ciągu 7 dni od momentu podpisania umowy. W przypadku, gdy dorozpoczęcia imprezy turystycznej pozostało mniej niż 30 dni, ubezpieczenie można zakupić jedynie w dniu zawarcia umowy. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z wyjazdu jest dokonanie wpłaty w dniu podpisania umowy. Cena ubezpieczenia wynosi 3% wartości ceny imprezy. Ubezpieczenie nie obejmuje chorób przewlekłych i nowotworowych. Istnieje możliwość rozszerzenia tego ubezpieczenia również o rezygnację z powodu następstwa choroby przewlekłej i nowotworowej, wówczas cena tego ubezpieczenia wynosi 7,5% wartości ceny imprezy.

9.7 Zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawą Ubezpieczeniową z dnia 11 września 2015 oświadczam w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, iż przed zawarciem niniejszej umowy otrzymałem/otrzymałam „Ogólne Warunki Ubezpieczenia” wraz z pozostałymi warunkami umowy ubezpieczenia, jakie obowiązują będą po zawarciu przez BIURO umowy ubezpieczenia oraz oświadczam w imieniu własnym, że akceptuję te warunki ubezpieczenia. W imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych oraz danych osób podanych we Wniosku o ubezpieczenie zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych, w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na mój rachunek i rachunek ww. osób. Dane te podaję dobrowolnie i przysługuję mi prawo wglądu i modyfikacji danych.

10 Postanowienia końcowe.

- 10.1 Z chwilą rozpoczęcia imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej, w trakcie imprez objazdowych lub objazdowo wypoczynkowych również do ustaleń pracowników Organizatora poczynionych z większością grupy.
- 10.2 Klienci muszą liczyć się z możliwością, iż niektórzy przedstawiciele Organizatora, pełnomocnicy, pracownicy i obsługa hoteli mogą nie znać języka polskiego
- 10.3 W informacjach przekazywanych Klientom Organizator podaje kategorię hoteli zgodnie z klasyfikacją obiektywną – przeprowadzaną przez miejscowe, instytucje turystyczne uprawnione do nadzoru w zakresie świadczonych usług turystycznych,
- 10.4 Datą decydującą w przypadku roszczeń z tytułu reklamacji lub rezygnacji, jest data otrzymania reklamacji lub rezygnacji w formie pisemnej przez Biuro Turystyczne PIELGRZYM - Olga Lasek.
- 10.5 Prawem właściwym dla wykładni i stosowania niniejszej Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych- Dz. U. z 2017, poz. 2361, z 2018 r., poz. 650). oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy o ochronie konsumentów.
- 10.6 Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.
- 10.7 Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 lipca 2022r. Z chwilą opublikowania nowych warunków uczestnictwa tracą ważność wcześniejsze dotyczące tych samych miejsc docelowych i terminów.