

## **WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY „SYLVIA” SYLVIA GÓRNA**

**Zawarcie umowy udziału w imprezie turystycznej jest traktowane jako pełna akceptacja niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, które otrzymali Państwo przed zawarciem umowy. Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych oraz Program Imprezy stanowią integralną część umowy udziału w imprezie turystycznej, której stronami są Organizator i odbiorca/y świadczonej usługi turystycznej.**

### **I. Informacje ogólne**

1. Sylwia Górna, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży „SYLVIA” Sylwia Górna, z siedzibą przy ul. Ludwika Waryńskiego 21/3, 63-400 Ostrów Wielkopolski, NIP: 6222205935 (zwane dalej: *B.P. „SYLVIA”* lub *Organizator*) oświadcza, że posiada zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych nr 852 wydane przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego.
2. B.P. „SYLVIA” posiada Turystyczną Gwarancję Ubezpieczeniową Towarzystwa Ubezpieczeń UNIQA S.A., która jest ważna do 24.01.2025 r. na kwotę 720.000,00 PLN. Gwarancja Ubezpieczeniowa zapewnia Klientowi pokrycie kosztów powrotu do kraju oraz zwrot wniesionych wpłat za imprezy turystyczne na wypadek niewypłacalności B.P. „SYLVIA”. Beneficjentem Gwarancji Ubezpieczeniowej jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, z siedzibą w Poznaniu przy Al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań.
3. B.P. „SYLVIA” oświadcza, że dokonuje również wpłat składek do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego za imprezy, co do których składka jest wymagana. W przypadku B.P. „SYLVIA” obowiązek dotyczy wyłącznie imprez turystycznych organizowanych na terytorium państw europejskich i pozaeuropejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż czarterowy transport lotniczy, oraz imprez turystycznych organizowanych w Polsce i w krajach mających lądową granicę z Polską.

### **II. Zawarcie Umowy udziału w imprezie turystycznej z B.P. „SYLVIA”**

1. Oferty imprez turystycznych zawarte na stronie internetowej B.P. „SYLVIA” i pisemne informacje marketingowe przesyłane przez B.P. „SYLVIA” stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
2. Do zawarcia umowy udziału w imprezie turystycznej (zwanej dalej: *Umową*) dochodzi w chwili dokonania przez Zgłaszającego przedpłaty w wysokości 30% wartości Umowy, uiszczonej w gotówce w B.P. „SYLVIA” lub przelewem na numer konta bankowego podanego w treści Umowy. Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest otrzymana przez Zgłaszającego umowa zawierająca wszelkie istotne dane o zarezerwowanej imprezie turystycznej wraz z załącznikami.
3. Pozostała należność umowna w wysokości 70 % powinna zostać zapłacona przez Zgłaszającego nie później niż przed upływem 29 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub realizacji świadczenia turystycznego, chyba że Umowa wskazuje inny termin uiszczenia dopłaty. Wpłat należy dokonywać gotówką w B.P. SYLVIA lub przelewem na numer konta bankowego podanego w treści Umowy.
4. W cenę imprezy turystycznej mogą nie być wliczone koszty realizacji imprezy turystycznej (takie jak opłaty za lokalnych przewodników, bilety wstępu, wjazdy do miast, przejazdy komunikacją miejską itd.) które płaci klient niezależnie od ceny imprezy turystycznej. Klient jest zobowiązany do posiadania sumy pieniężnej określonej w informacji o imprezie turystycznej udostępnionej przed zawarciem umowy lub w programie imprezy, na koszty nieobjęte w cenie imprezy turystycznej.

### **III. Organizator Zgłaszający oraz Uczestnicy imprezy turystycznej**

1. Organizatorem jest B.P. „SYLVIA”.
2. Zgłaszającym jest osoba zawierająca z B.P. „SYLVIA” Umowę na rzecz i w imieniu Uczestników imprezy turystycznej. Zgłaszający może, lecz nie musi być uczestnikiem imprezy turystycznej, której dotyczy dana Umowa (zwany dalej: *Zgłaszającym*). Zgłaszający musi być osobą pełnoletnią.
3. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest podróżny wskazany w treści Umowy turystycznej jako uczestnik imprezy (zwany dalej: *Uczestnikiem*). W każdej Umowie może być wskazany więcej niż jeden uczestnik imprezy.
4. Zgłaszający przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkich Uczestników wskazanych w Umowie, chyba że z treści Umowy wynika inaczej.
5. Zgłaszający, który zawarł Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w umowie Uczestników i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże Uczestników, chyba że z treści Umowy wynika inaczej. Jest on również odpowiedzialny za informowanie Uczestników imprezy turystycznej o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej.

6. W przypadku świadczenia usług turystycznych na rzecz niepełnoletnich Uczestników, Umowę w ich imieniu zawiera rodzic, opiekun prawny lub inny odpowiednio uprawniony do tego podmiot.

#### **IV. Prawa i obowiązki Zgłaszającego i Uczestników**

1. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura Organizatora. Dokumenty mogą być dostarczone zarówno przez Zgłaszającego, jak i przez Uczestnika. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe zgłoszenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z wyłącznej winy Uczestnika.
2. Uczestnik ma obowiązek zadbania o swoje rzeczy osobiste i materialne wnoszone przez niego na pokład autokaru, samolotu lub do innego środka transportu oraz pozostawione w miejscu noclegowym. Za pozostawione bez opieki rzeczy osobiste i materialne na pokładzie autokaru, samolotu lub do innego środka transportu oraz pozostawione w miejscu noclegowym, zarówno podczas trwania imprezy turystycznej jak i po jej zakończeniu odpowiedzialność ponosi tylko i wyłącznie Uczestnik.
3. Uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę podczas imprezy turystycznej.
4. Uczestnik w momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej i przez cały okres jej trwania jest zobowiązany posiadać dokumenty podróży na urządzeniu przenośnym lub w formie papierowej.
5. W przypadku gdy Uczestnik spóźnia się na miejsce zbiórki wyznaczonej przez pilota w trakcie trwania imprezy turystycznej i nie zawiadomi pilota o powodzie swojego spóźnienia, pilot ma prawo wznowić realizację imprezy (w celu należytej realizacji programu dla pozostałych uczestników imprezy) bez konieczności oczekiwania na Uczestnika i nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za koszty i straty Uczestnika z tytułu ponownego dołączenia do grupy (*niniejszy zapis dotyczy wyłącznie osób pełnoletnich*).
5. Organizator w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych, chyba że z treści lub charakteru Umowy wynika, iż Organizator zapewnia opiekę nad osobami niepełnoletnimi (*obóz, kolonia i inne*).
6. Przelot lub przejazd autokarem do miejsca docelowego, gdzie rozpoczyna się realizacja programu, i/lub powrót z miejsca zakończenia realizacji programu może odbywać się bez opieki pilota/przewodnika. W takim przypadku przewodnik lub przedstawiciel biura oczekuje na uczestników w miejscu docelowym, a po zakończeniu imprezy zapewnia transport na lotnisko wylotowe lub transfer autokarem do Polski.
7. Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 15.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu, zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 12.00 czasu lokalnego. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami transportu lotniczego lub autokarowego. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Uczestnik powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy. W takim przypadku Uczestnik powinien pozostawić swe bagaże w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu, o ile taką możliwość hotelarz oferuje.
8. Zabieranie zwierząt domowych jest dopuszczalne w przypadku uzyskania pisemnego potwierdzenia od Organizatora. Koszt transportu zwierzęcia oraz jego pobytu w hotelu pokrywa w całości Uczestnik. Brak możliwości zabrania zwierzęcia przez Uczestnika w przypadku nie otrzymania przez Uczestnika pisemnego potwierdzenia od Organizatora nie może być podstawą wysuwania jakichkolwiek roszczeń wobec B.P. „SYLVIA”.

#### **V. Odwołanie imprezy turystycznej, zmiana świadczeń i cen**

1. Organizator zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy turystycznej, w tym wybranych świadczeń turystycznych, jeżeli ich realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od Organizatora powodów nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, takich jak decyzje władz państwowych lub służb granicznych, działania siły wyższej. Organizator w takim przypadku powiadamia niezwłocznie Uczestnika o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
  - a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator turystyki powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej, lecz nie później niż na:
    - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
    - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
    - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.Odwołanie to nie obowiązuje w przypadku zawarcia umowy grupowej powyżej 10 osób, kiedy program imprezy turystycznej przygotowywany był na prośbę Zamawiającego.
3. Ceny podane przy podpisywaniu Umowy są cenami stałymi. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) umownej ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Organizator każdorazowo będzie zobowiązany powiadomić Zgłaszającego listownie lub e-mailem o zmianie ceny oraz będzie zobowiązany uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Podróżnemu w przypadku obniżenia kosztów o których mowa powyżej przysługuje prawo do proporcjonalnego obniżenia kosztów.

4. W przypadku gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszony jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust.1 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z pkt V.2 Warunków Imprezy Turystycznej, Organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zgłaszającego o treści tych zmian listownie lub e-mailem, wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej. W takim przypadku Organizator może jednocześnie zaoferować Zgłaszającemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej jakości.

5. Po otrzymaniu takiej informacji, Zgłaszający w ciągu kolejnych 5 dni obowiązany jest na piśmie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została Zgłaszającemu zaoferowana.

6. Zgłaszający, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków Umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana Umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej Zgłaszający jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

7. Brak zgłoszenia rezygnacji w terminie 5 dni od daty zawiadomienia uważane jest za akceptację zmienionych warunków Umowy.

8. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu odstąpienia Zgłaszającego od Umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat, Organizator nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca zapłaconą cenę imprezy.

9. Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków Umowy w przypadku gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz gdy poinformuje o niej Zgłaszającego listownie lub e-mailem.

## **VI. Odstąpienie od Umowy, zmiana Umowy, osoby zastępcze**

1. W każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub uzyskania świadczenia turystycznego Zgłaszający ma możliwość odstąpienia od Umowy. Zgłaszający ma prawo odstąpić od zawartej Umowy składając stosowne oświadczenie na piśmie osobiście, za pomocą poczty tradycyjnej lub drogą e-mail na adres [info@podrozesylwia.pl](mailto:info@podrozesylwia.pl). Datą złożenia odstąpienia od Umowy jest dzień jej wpływu do Organizatora. W razie odstąpienia od Umowy, Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Organizatora kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na realizację imprezy. Rozliczenie poniesionych kosztów i zwrot klientowi nastąpi do 14 dni po zakończonej imprezie turystycznej.
2. Uczestnik ponosi koszty odstąpienia od Umowy również wtedy, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy lub świadczenia turystycznego w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy lub świadczenia turystycznego jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy. O ile Uczestnik nie poinformował Organizatora o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie lub świadczeniu turystycznym do chwili rozpoczęcia imprezy lub świadczenia turystycznego, zobowiązany jest przekazać Organizatorowi informację na piśmie, iż w imprezie lub świadczeniu nie uczestniczy.
3. Przy umowach grupowych dopuszcza się rezygnację maksymalnie 10% Uczestników bez zmiany kosztów imprezy turystycznej o ile umowa nie stanowi inaczej. Rezygnacja większej liczby uczestników niż 10% spowoduje ponowną kalkulację ceny imprezy i możliwość podwyższenia ceny imprezy w przeliczeniu na jednego Uczestnika o ile umowa nie stanowi inaczej.
4. Organizator nie będzie dokonywać potrąceń, jeśli w miejsce osoby rezygnującej Zgłaszający przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie turystycznej, w czasie pozwalającym Organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem.
5. W przypadku rezygnacji Uczestnika z określonych świadczeń (np. zwiedzania muzeum, określonego posiłku), Organizator poczyni starania mające na celu zwrot uiszczony za to świadczenie kwoty, aczkolwiek jest to uzależnione od podmiotu świadczącego usługę na rzecz Organizatora.
6. Zgłaszający, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że

negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez Zgłaszającego.

## **VII. Ubezpieczenie**

1. Organizator ubezpiecza Uczestników imprezy turystycznej w przypadku imprez zagranicznych od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), kosztów leczenia (KL), a w przypadku imprez krajowych od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), w UNIQA Towarzystwie Ubezpieczeń S.A., w wariantcie podstawowym. Szczegółowy zakres i warunki ubezpieczenia podane są w treści Umowy lub w programie imprezy turystycznej.
2. Wysokość ubezpieczenia zależy od charakteru i kierunku wyjazdu i jest podana w umowie lub w programie imprezy turystycznej.
3. Ubezpieczenie obejmuje leczenie chorób przewlekłych za granicą.
4. Ogólne warunki ubezpieczenia, zawierające m.in. możliwość podwyższenia sumy ubezpieczenia, sposób likwidacji szkody, są doręczane Klientowi przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną.
5. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od rezygnacji z udziału w imprezie. Klient ma możliwość zawarcia takiej umowy przy zawarciu umowy o imprezę turystyczną.
6. Uczestnik przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zobowiązany do zapoznania się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia w UNIQA Towarzystwie Ubezpieczeń S.A.
7. W przypadku imprez z dojazdem własnym Organizator zaleca Uczestnikom dokonywanie ubezpieczeń we własnym zakresie lub dokonuje ubezpieczenia w imieniu Zgłaszającego na jego życzenie. Uczestnik może dodatkowo ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji, od przerwania uczestnictwa w imprezie lub od kosztów anulowania biletu (1 wartości imprezy turystycznej) oraz od chorób przewlekłych. Szczegółowe warunki ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia w UNIQA Towarzystwie Ubezpieczeń S.A., dostępnych u Organizatora lub na stronie internetowej Organizatora.
8. Dochodzenie przez Uczestnika ewentualnych roszczeń wynikających z zawartego ubezpieczenia następuje bezpośrednio w UNIQA Towarzystwie Ubezpieczeń S.A.

## **VIII. Odpowiedzialność**

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
  - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
  - c) z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
2. Organizator turystyki niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. Organizator turystyki może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
3. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy, z wyjątkiem szkód na osobie, do trzykrotności ceny imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie.
4. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.
5. W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez Klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami, nie objętych programem imprezy, organizator nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta jeżeli w zawarciu tych umów nie pośredniczy.
7. Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność w stosunku do Uczestnika rezygnującego z imprezy turystycznej w czasie jej trwania, z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, niezawinionych przez Organizatora.
8. Organizator nie odpowiada za odstąpienie od umowy spowodowane zatrzymaniem go przez służby graniczne oraz za brak ważnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy.
9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Uczestnika w imprezach sportowych i innych wydarzeniach organizowanych podczas imprezy turystycznej, których organizatorem nie jest B.P. „SYLVIA”.
10. W przypadku opóźnionego lotu szkody w bagażu Uczestników powstałe przy przewozach lotniczych można zgłosić bezpośrednio przedstawicielstwu linii lotniczej po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego. W przypadku uszkodzenia bagażu reklamację należy zgłosić w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia odebrania uszkodzonego bagażu przedstawicielstwu linii lotniczych, a w przypadku zaginięcia bagażu w ciągu 21 dni.
11. Przy transporcie statkami i promami obowiązują postanowienia danego armatora.
12. Organizator zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do trzykrotności ceny

imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

#### **IX. Reklamacje, pozasądowe rozpatrywanie sporów, platforma ODR**

1. Jeżeli w trakcie realizacji imprezy turystycznej Uczestnik stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym pilota w miejscu pobytu oraz wykonawcę usługi w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.
2. Organizator udzieli Uczestnikowi odpowiedniej pomocy. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, B.P. „SYLVIA” usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.
3. Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Uczestników dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje Uczestnikowi 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, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
4. Wszelkie reklamacje związane z realizacją imprezy turystycznej można składać pisemnie do Organizatora imprezy turystycznej. W reklamacji Zgłaszający lub Uczestnik zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania Umowy oraz określić swoje żądania.
5. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż w przeciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.
6. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. B.P. „SYLVIA” nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów. W związku z powyższym Zgłaszający i Uczestnicy nie mogą korzystać z platformy ODR.
7. Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.

#### **X. Postanowienia paszportowe, wizowe, celne, dewizowe, ochrony zdrowia oraz informacje i ostrzeżenia dla Uczestników imprez turystycznych**

1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz wymogami zdrowotnymi, obowiązującymi w kraju docelowym. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.
2. Uczestnik przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie zadaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z nie dotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony B.P. „SYLVIA”, obciążony jest Uczestnik. Uczestnik powinien wziąć pod uwagę przy planowaniu podróży za granicę długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty).
3. W ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie ważnego dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny ważny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty).
4. Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca w tym dziecko zobowiązana jest posiadać ważny paszport.
5. Informacje i ostrzeżenia dla podróżujących znajdują się na stronie <https://polakzagranica.msz.gov.pl>. Zachęcam przed podróżą do zarejestrowania się w systemie Ministerstwa Spraw Zagranicznych Odyseusz <https://odyseusz.msz.gov.pl/>.

#### **XI. Postanowienia końcowe**

1. Przy dokonaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych Uczestnikowi nie przysługują odsetki.
2. W przypadku wykupienia przez Organizatora imprezy turystycznej organizowanej przez innego organizatora (tj. w przypadku, gdy B.P. „SYLVIA” pośredniczy w zawarciu imprezy turystycznej pomiędzy Zgłaszającym a innym biurem turystycznym), wówczas Zgłaszającego i Uczestników imprezy turystycznej obowiązują warunki uczestnictwa odpowiednie dla danego organizatora, które stanowią załącznik do Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Imprezy Turystycznej mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz innych obowiązujących przepisów prawa.
4. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia na drodze postępowania sądowego w sądzie właściwym miejscowo dla siedziby Organizatora.

5. Niniejsze Warunki Imprez Turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Imprez Turystycznych, stanowiących integralną część Umowy udziału w imprezie turystycznej.

Ostrów Wielkopolski, styczeń 2023



