

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

organizowanej przez Biuro Turystyki **Blue Glow sp. z o.o.**

§ 1 DEFINICJE

1. Niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez firmę Blue Glow Sp. z o.o. wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0001159532, posiadającego numer REGON 541077908, NIP 5214108192, kapitał zakładowy 5.000.00 PLN, www.blueglow.pl, wpisanego do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych województwa mazowieckiego do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem 2961 – zwaną dalej „ORGANIZATOREM”, stanowią integralną część każdej umowy zawartej z Organizatorem.
2. Przez użyte w niniejszych Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych określenia należy rozumieć:
 - 1) Warunki Uczestnictwa - niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych;
 - 2) Cena – cena za Wycieczkę określona w § 1 ust. 4 Umowy;
 - 3) Klient – osoba zawierająca Umowę z Organizatorem;
 - 4) Uczestnik – osoba wskazana przez Klienta w § 1 ust. 3 Umowy;
 - 5) Umowa – umowa zawierająca przez Klienta z Organizatorem na organizację imprezy turystycznej zwana również ZGŁOSZENIE – UMOWA O REALIZACJĘ IMPREZY TURYSTYCZNEJ;
 - 6) Ustawa - Ustawa z dnia 24 listopada 2017 roku o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych;
 - 7) Oferta – oferta zawierająca szczegółowe dane dotyczące oferowanej wycieczki. Oferta zawiera co najmniej: cenę, czas trwania wycieczki, trasę wycieczki, informacje o hotelach i środkach transportu, wyżywieniu, kosztach dodatkowych.
 - 8) Wycieczka – organizowana przez Organizatora impreza turystyczna przeprowadzana zgodnie z Ofertą Organizatora przedstawioną i zaakceptowaną przez Klienta, stosownie do postanowień §1 ust. 1 Umowy;
 - 9) Młodzież – osoba poniżej 18 roku życia.



3. Organizator wskazuje następujące dane kontaktowe:
- 1) tel.: +48 606 626 611 ; +48 798 252 174
 - 2) email: kontakt@blueglow.pl
 - 3) adres: ul. Bukowińska 26/34, 02-703 Warszawa
 - 4) numer rachunku bankowego Organizatora: mBank 08 1140 2004 0000 3902 8567 0889

§ 2 ZAWARCIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest zapoznać się z Ofertą przedstawioną przez Organizatora oraz Warunkami Uczestnictwa. Klient zobowiązuje się, iż wszystkie osoby, które mają być Uczestnikami wycieczki również zostaną przez niego poinformowane o powyższym obowiązku.
2. Aby zawrzeć z Organizatorem Umowę Klient zobowiązany jest wypełnić ZGŁOSZENIE – UMOWA O REALIZACJĘ IMPREZY TURYSTYCZNEJ i przesłać jej podpisany skan na adres email wskazany przez Organizatora w § 1 ust. 3 powyżej.
3. Po zawarciu Umowy Organizator przekaze Klientowi informacje dotyczące dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w wycieczce, a w przypadku gdy to niezbędne termin ich dostarczenia Organizatorowi na adres wskazany w § 1 ust. 3 powyżej. Nie przekazanie w terminie takich dokumentów, które uniemożliwi prawidłowe zorganizowanie Wycieczki lub uczestnictwo Uczestników w Wycieczce jest równoznaczne z rezygnacji danego Uczestnika z wycieczki z przyczyn leżących po jego stronie. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot zapłaconej przez niego Ceny za tego Uczestnika z zastrzeżeniem, że Klient zobowiązany jest do niezwłocznej zapłaty na rzecz Organizatora kwoty stanowiącej równowartość rzeczywiście poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z organizacją wycieczki dla danego Uczestnika. W takiej sytuacji Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy. Organizator uprawniony jest do dokonywania potrąceń w sytuacji, o której mowa powyżej.
4. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać Organizatorowi zmianę wszelkich danych wskazanych w Umowie, w szczególności dotyczących dokumentów uprawniających do podróży. W przypadku nie wykonania powyższego zobowiązania ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio.

5. Uczestniczenie przez osoby nie posiadające pełnej zdolności do czynności prawnych w Wycieczce możliwe jest tylko pod opieką sprawowaną przez przedstawiciela ustawowego lub inną pełnoletnią osobę upoważnioną przez przedstawiciela.
6. Klient wskazując w Umowie Uczestników Wycieczce oświadcza, że jest umocowany do działania w imieniu i na rzecz osób wskazanych jako Uczestnicy.

§ 3. CENA.

1. Cena Wycieczki wskazana jest w § 1 ust. 4 Umowy.
2. Cena zawiera kwotę podatku od towarów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Cena za Wycieczki płatna jest zgodnie z postanowieniami § 1 ust. 4 i 5 Umowy.
4. Zapłaty Ceny należy dokonywać na konto bankowego Organizatora wskazane w § 1 ust. 3 powyżej. Za dzień zapłaty przelewem uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Organizatora.
5. Brak płatności Ceny w terminach wskazanych w Umowie, uprawnia Organizatora do wstrzymania się ze świadczeniem usług objętych Umową, jak również uprawnia Organizatora do odstąpienia od Umowy w terminie 20 dni od dat wskazanych w § 1 ust. 3 Umowy.
6. Cena obejmuje wyłącznie usługi wskazane w opisie konkretnej imprezy turystycznej oraz te, przy których nie wskazano, że są dodatkowo płatne. Jeżeli dana usługa nie jest wymieniona lub jest opisana jako dodatkowo płatna. Uczestnik może zostać zobowiązany do poniesienia jej kosztu we własnym zakresie.
7. Cena Wycieczki nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, ewentualnych szczepień ochronnych, dodatkowego ubezpieczenia itp. a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Uczestnikach Wycieczki.
8. Koszty zajęć fakultatywnych zawarte w Ofercie jako dodatkowo płatne są cenami orientacyjnymi i mogą ulec zmianie w zależności od liczby chętnych i lokalnej oferty.
9. Ceny imprez zostały ustalone w złotych polskich na podstawie kursów walut obowiązujących w dniu przygotowania ofert.
10. ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy po zawarciu Umowy, wyłącznie w przypadkach, o których mowa w ust.11, przy czym nie może to nastąpić w okresie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy.

11. Zmiany cen mogą wynikać z:

- 1) zmian kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania wpływających na ceny przewozów pasażerskich,
- 2) zmian wysokości podatków lub opłat publicznoprawnych dotyczących usług objętych Umową (np. opłat lotniskowych, portowych, podatków turystycznych),
- 3) zmian kursów walut istotnych dla realizacji imprezy.

12. ORGANIZATOR jest zobowiązany poinformować Podróżnego o każdej zmianie ceny na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, wskazując podstawy podwyżki i sposób jej obliczenia.

13. Organizator stara się w miarę możliwości uwzględnić pozaumowne życzenia Klienta lub Uczestników nie ujęte w Ofercie a dotyczące wycieczki takie jak np. pokoje obok siebie, widok, piętro etc. Zastrzec należy, że tylko pisemne lub mailowe potwierdzenie przez Organizatora możliwości realizacji pozaumownych życzeń Uczestników lub Klienta stanowi podstawę do kierowania w stosunku do Organizatora roszczeń w przypadku nie uczynienia zadość takiemu życzeniu.

14. W przypadku podróży samodzielnej i braku możliwości zakwaterowania Uczestnika wyjazdu z innym Uczestnikiem z grupy, obowiązuje dopłata do pokoju hotelowego w wysokości zawartej w Ofercie.

§ 4 PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Każdy z Uczestników zobowiązany jest do:

- 1) posiadania ważnych dokumentów uprawniających do podróży poza obszar kraju miejsca zamieszkania oraz aktualnej i zgodnej z celem wycieczki wizy jeśli jest w danych okolicznościach wymagana;
- 2) posiadania aktualnej oraz zgodnej z celem Wycieczki wizy, wydanej zgodnie z przepisami prawa danego państwa w przypadku gdy jest ona nie zbędna dla Uczestników z uwagi na zaplanowany tranzyt przez kraje wymagające posiadania wizy;
- 3) innych wymaganych przez kraj docelowy wycieczki lub państwo tranzytowe dla Uczestników dokumentów podróży;
- 4) posiadania wymaganych szczepień ochronnych;



- 5) stawienia się na odprawę na lotnisku w dniu rozpoczęcia i zakończenia wycieczki (jak również w trakcie niej, jeśli Oferta przewiduje loty w trakcie wycieczki) z odpowiednim wyprzedzeniem zgodnie z rekomendacją organizatora i przewoźnika odpowiadającego za dany lot;
- 6) przestrzegania obowiązującego prawa w kraju wycieczki, jak również polskich oraz zagranicznych przepisów celno-dewizowych dotyczących Uczestników w trakcie podróży;
- 7) poszanowania zasad i obyczajów panujących w kraju wycieczki postępowania zgodnie z zasadami współżycia społecznego;
- 8) stosować się do wskazówek przedstawicieli Organizatora dotyczących realizacji programu Wycieczki;
- 9) zachować punktualność celem umożliwienia terminowego realizowania planu wycieczki, w tym terminowo stawiać się na wyznaczone przez organizatora zbiórki.
- 10) W przypadku niemożności zrealizowania lub należytego zrealizowania Wy- jazdu dla Uczestnika z powodu niedopełnienia przez Uczestnika lub Klienta warunków określonych w ust. 1 powyżej, Organizator nie ponosi odpowiedzial- ności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy. Postanowienie § 2 ust. 5 Warunków Uczestnictwa stosuje się odpowiednio.
- 11) W przypadku zatrzymania Uczestnika przez służby porządkowe, władze celne lub służby graniczne, zarówno polskie jak i państw trzecich z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Klientowi ani Uczestnikowi nie przysługuje prawa do odszkodowania od Organizatora. Organizator oświadcza, iż postara się udzielić Uczestnikowi pomocy tak aby rozwiązać zaistniałą sytuację w możliwie liwie najkorzystniejszy sposób dla danego Uczestnika. W takim wypadku Uczestnik lub Klient nie mają prawa domagać się zwrotu Ceny lub innych świadczeń od Organizatora.
- 12) W przypadku gdy Uczestnik nie rozpocznie wycieczki w terminie lub spóźni się na samolot, Organizator nie ma obowiązku organizować na rzecz danego Uczestnika dodatkowego przelotu tak by mógł on kontynuować wycieczkę. Organizator oświadcza, iż postara się udzielić Uczestnikowi pomocy tak aby rozwiązać zaistniałą sytuację w możliwie najkorzystniejszy sposób dla danego Uczestnika. W takim wypadku Uczestnik lub Klient nie mają prawa domagać się zwrotu Ceny lub innych świadczeń od Organizatora.
- 13) Uczestnicy ponoszą odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie szkody, za szkody wyrządzone przez osoby Małoletnie albo z innych przyczyn pozostające pod opieką odpowiadają opiekunowie ustawowi lub inne osoby obowiązane do ich nadzoru. Jeśli Organizator naprawi szkodę wyrządzoną przez jedną z osób wymienionych w zdaniu

- pierwszym, Uczestnik lub w przypadku Małoletnich lub innych osób pozostających pod opieką, opiekun prawny takiej osoby zobowiązuje się do zapłaty w terminie 5 dni od dnia otrzymania od Organizatora wezwania do zapłaty kwot wskazanych w wezwaniu i związanych z naprawieniem takiej szkody.
- 14) Organizator przed Wycieczką oraz w razie potrzeby także trakcie niej będzie dostarczał Uczestnikom informacji praktycznych oraz rekomendacji związanych z Wycieczką. Organizator w miarę jego możliwości i okoliczności udzielać będzie pomocy Uczestnikom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej obejmuje udzielanie informacji świadczeniach zdrowotnych, pomocy konsularnej, lokalnych władzach, transporcie itp. Jak również pomoc ta obejmować będzie pomoc w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość itp.
- 15) Nieskorzystanie przez Uczestnika w trakcie trwania Wycieczki z atrakcji objętych Ofertą nie uzasadnia żądania do obniżenia Ceny lub żądania zapłaty odszkodowania jeśli Uczestnik nie skorzystał z atrakcji z przyczyn leżących po jego Stronie. Jeśli z przyczyn niezależnych od Organizatora, atrakcja przewidziana w programie nie będzie mogła zostać zrealizowana, Organizator proponuje Uczestnikowi alternatywną atrakcję lub zwrot równowartości ceny danej atrakcji. Każde z powyższych rozwiązań wyczerpuje roszczenia Uczestnika względem Organizatora. Uczestnikowi w okolicznościach, o których mowa powyżej nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
- 16) Klient oraz Uczestnicy oświadczają, że po otrzymaniu od Organizatora informacji o warunkach klimatycznych, szczególnych zagrożeniach dla życia i zdrowia występujących kraju docelowym wycieczki deklarują, że ich stan zdrowia zezwala na uczestnictwo w Wyprawie.
- 17) Podstawowe informacje o obowiązujących przepisach paszportowych dostępne są na stronie <https://obywatel.gov.pl>, zaś na stronie <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych> znajdują się inne istotne informacje o przepisach dotyczących miejsca wycieczki.
- 18) Organizator zapewnia opiekę polskojęzycznego pilota w czasie trwania wycieczki. Pilot jest obecny od momentu rozpoczęcia części objazdowej programu wycieczki, do momentu zakończenia części objazdowej wycieczki. Jeżeli transport z lotniska realizowany jest indywidualnie to pilot nie jest obecny z kierowcą w czasie odbioru Uczestników z lotniska. Organizator nie jest zobowiązany zapewnić pilota w czasie wypoczynku w hotelu oraz na czas zorganizowanych przez Organizatora transferów lotniskowych, które realizowane będą przez zapewnionych przez Organizatora kierowców.

- 19) Pilot, o którym mowa w ust. 10 powyżej władza biegle językiem polskim oraz językiem angielskim w stopniu umożliwiającym komunikację.
- 20) W przypadku Wypraw obejmujących cenę biletów lotniczych przelot odbywa się w klasie ekonomicznej, na warunkach określonych regulaminem danego przewoźnika, z zapewnieniem nadawanego bagażu głównego o wadze zapewnianej przez danego przewoźnika.
- 21) Organizator, jeśli w dniu zawarcia Umowy obejmującej swym zakresem również transport lotniczy nie jest w stanie określić przewoźnika który będzie ten transport wykonywał, wskazuje przypuszczalnego przewoźnika i zobowiązuje się niezwłocznie po ustaleniu ostatecznego podmiotu odpowiedzialnego za transport przekazać informację o tożsamości przewoźnika Klientowi.
- 22) W niektórych przypadkach przylot do kraju docelowego wycieczki może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót może odbywać się w godzinach porannych. Pierwszy i ostatni dzień wycieczki przeznaczony jest na transport.
15. Jeśli skorzystanie przez Uczestnika z niektórych usług turystycznych w ramach Wycieczki będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w Ofercie.
16. Wycieczki są organizowane w grupach od 6 do maksymalnie 20 osób, o ile w danej ofercie nie jest podana inna minimalna lub maksymalna liczba osób.
17. Wycieczki objazdowe organizowane przez Organizatora z uwagi na swoją specyfikę nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
18. Organizator nie jest zobowiązany do zapewnienia ochrony fizycznej osób i mienia (w szczególności kradzież, ataki zwierząt, przestępstw osób trzecich itp.).

§ 5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane jest przez:

- 1) siłę wyższą;
- 2) nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności pozostające poza kontrolą Organizatora, którym skutków nie można było uniknąć nawet jeśli podjęto by wszelkie rozsądne działania;



- 3) działanie lub zaniechanie Uczestnika lub Klienta.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w realizacji wycieczki oraz jej programu określonego Ofertą jeśli są one spowodowane:
- 1) opóźnieniem lub odwołaniem lotu przez przewoźnika;
 - 2) okolicznościami zawinionymi przez Uczestnika lub Uczestników;
 - 3) warunkami atmosferycznymi;
 - 4) sytuacją polityczną;
 - 5) strajkami lub innymi podobnymi zdarzeniami;
 - 6) awariami miejscowych środków komunikacji i dostaw mediów.
3. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnikom do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie przez okres 3 dni oraz udziela Uczestnikom niezbędnej pomocy zgodnie z § 4 ust. 6 Warunków Uczestnictwa.
4. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 4 powyżej nie stosuje się w stosunku do 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 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 Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem Wycieczki.

§ 6 ODSTĄPIENIE OD UMOWY.

1. Klient ma prawo rezygnacji z udziału w wyciece przed rozpoczęciem jej realizacji z przyczyn leżących po jego stronie. Skuteczna rezygnacja z udziału w Wycieczce wymaga złożenia stosownego oświadczenia w formie pisemnej na adres Organizatora wskazany w § 1 ust. 3 Warunków Uczestnictwa, najpóźniej na dzień przed rozpoczęciem Wycieczki. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień otrzymania oświadczenia przez Organizatora.
2. W przypadku rezygnacji Klienta z Wycieczki, Klientowi przysługuje zwrot zapłaconej Ceny za Wyprawę z tym zastrzeżeniem, że Klient zobowiązany jest do niezwłocznej zapłaty na rzecz



Organizatora kwoty stanowiącej równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z organizacją Wyprawy dla danego Klienta lub Uczestników wskazanych przez Klienta, co sprecyzowano w Umowie. Organizator uprawniony jest do dokonania potrącenia w przypadku, o którym mowa powyżej.

3. Organizator zastrzega sobie prawa do żądania zapłaty pełnych kwot ubezpieczenia w przypadku rezygnacji Klienta z Wycieczki.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania Wycieczki i odstąpienia od Umów w razie, gdy z przyczyn od niego niezależnych (np. wojna, zamieszki, epidemia, katastrofa, susza, powódź, trzęsienie ziemi itp.) zachodzi lub zachodziłoby znaczne niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia przez Uczestników lub też utraty lub uszkodzenia ich mienia. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania Wycieczki i odstąpienia od Umów w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które uniemożliwiają realizację wycieczki lub dotarcie do miejsca docelowego.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 powyżej Klientowi przysługuje zwrot uiszczonej przez niego Ceny Wycieczki, zaś Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy. Zwrot uiszczonej przez Klienta Ceny za wycieczkę wyczerpuje jego roszczenia względem Organizatora. Klientowi lub Uczestnikom w okolicznościach, o których mowa powyżej nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
6. Organizator ma prawo odwołać wycieczkę w terminie nie krótszym niż 20 dni przed jej rozpoczęciem z braku minimalnej liczby Uczestników do odbycia Wycieczki. Zawiadomienia dokonuje się w korespondencji mailowej oraz telefonicznie na adres i numer telefonu Klienta wskazany w Umowie.

§ 7. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ Z UMOWY

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Wycieczce wszystkie przysługujące mu na mocy Umowy uprawnienia, jeśli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki.
2. Przeniesienie praw z Umowy przez Klienta na osobę trzecią jest skuteczne względem Organizatora jeśli ten nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki zawiadomi Organizatora o przeniesieniu praw. Za datę dokonania zawiadomienia uznaje się datę doręczenia oświadczenia Organizatorowi.
3. Jeśli w wyniku przeniesienia praw z Umowy Organizator poniesie koszty ma prawo domagać się ich zwrotu.



4. Za nieuiszczoną część Ceny oraz koszty poniesione w związku z przeniesieniem Umowy na osobę trzecią, Klient oraz osoba wstępująca w jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

§ 8 UBEZPIECZENIE.

1. Na mocy zawartej pomiędzy Organizatorem a Signal Iduna (dalej jako „Ubezpieczyciel”) umowy generalnej każdy Uczestnik imprezy turystycznej organizowanej przez Organizatora zgłoszony Ubezpieczycielowi zostaje objęty ubezpieczeniem w wysokości KL 30000 EUR oraz NNW 15000 PLN. Ubezpieczyciel ma swoją siedzibę w Warszawie, ul. Przyokopowa 31, 01-208. Warunki Ubezpieczenia zostały przedstawione w załączniku numer 4 oraz w ofercie wyjazdu. Numer kontaktowy ubezpieczyciela: 801 120 120 lub +48 22 505 65 06.
2. Klient oraz Uczestnik są uprawnieni do żądania spełnienia należnego im świadczenia bezpośrednio od Ubezpieczyciela.
3. Klient ma prawo zawrzeć umowę ubezpieczenia na wypadek rezygnacji z udziału w Wycieczce, jak również podwyższyć kwoty ubezpieczenia wskazane w ust. 1 powyżej.
4. Warunki ubezpieczenia, o których mowa powyżej stanowią integralną część Umowy i są dostępne dla Klienta w każdym czasie.
5. Organizator oświadcza, że posiada Gwarancję Ubezpieczeniową Turystyczną Signal Iduna nr M530516 na kwotę 384 012,00 PLN z 01.08.2025.

§ 9 REKLAMACJE

1. Jeśli w trakcie Wycieczki Klient uważa, iż ma miejsce nienależyte wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego umocowanego przedstawiciela np. pilota wycieczki, a w przypadku gdy to możliwe również dostawcę danej usługi. Zawiadomienie, o którym mowa powyżej winno zostać również zgłoszone w formie wiadomości mailowej lub tradycyjnej na adres wskazany w § 1 ust. 3 Ogólnych Warunków.
2. W przypadku gdy Klient dokonał zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 ustnie lub za pomocą telefonu, wiadomości sms lub mediów społecznościowych powinien następnie wysłać email lub tradycyjny list i zachować procedurę opisaną w ust. 1 powyżej.



3. Reklamacja winna określać uchybienie będące jej podstawą oraz żądanie Klienta. Jeśli to możliwe Klient powinien zawrzeć w reklamacji wszelkie dowody dokumentujące okoliczności będące przyczyną reklamacji.
4. Organizator ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
5. Organizator nie jest związany uznaniem reklamacji przez pilota wycieczki lub inną osobę uprawnioną do przyjęcia reklamacji.
6. Roszczenia Klienta związane z nienależytym wykonaniem Umowy przedawniają się z upływem 3 lat.
7. Uczestnik ma możliwość skorzystania także z alternatywnych metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.