

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

ORGANIZOWANYCH PRZEZ POLSKIE KOLEJE LINOWE S.A. Z SIEDZIBĄ W ZAKOPANEM

W celu świadomego uczestnictwa w imprezie turystycznej prosimy o dokładne i uważne zapoznanie się z niniejszymi „Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezie turystycznej” (dalej jako „OWU” lub „Warunki”). Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej jest równoznaczne z akceptacją Warunków uczestnictwa oraz innych dokumentów, stanowiących jej załączniki, które otrzymali Państwo od Organizatora lub jego przedstawiciela przed zawarciem umowy.

§ 1 – DEFINICJE I PRZEPISY OGÓLNE

1. Organizatorem imprezy turystycznej są Polskie Koleje Linowe S.A. z siedzibą w Zakopanem, ul. Bachledy 7D, 34-500 Zakopane, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000429345, NIP: 7361716338 i nr REGON: 122633430, dane kontaktowe - e-mail: rezerwacje@pkl tours.pl, tel.: 18 20 20 300, wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr Z/26/2021. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Małopolskiego.
2. Pojęcia i definicje używane w niniejszych Warunkach Uczestnictwa mają następujące znaczenie:
 - 1) OWU - niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Polskie Koleje Linowe S.A.;
 - 2) Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. z dnia 11 października 2023 r.; Dz.U. z 2023 r. poz. 2211);
 - 3) Impreza lub impreza turystyczna - impreza turystyczna Organizatora, stanowiąca połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 Ustawy;
 - 4) Organizator – Polskie Koleje Linowe S.A. z siedzibą w Zakopanem;
 - 5) Uczestnik – każda osoba chcąca zawrzeć Umowę lub będąca uprawnioną do podróżowania na podstawie Umowy zawartej z Organizatorem;
 - 6) Umowa – stosunek prawny zawarty między Organizatorem a Uczestnikiem o udział w Imprezie, dotycząca Imprezy jako całości lub w razie realizowania Imprezy w częściach objętych różnymi umowami - wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;
 - 7) Informacje dodatkowe - Informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów Imprez, stanowiące uzupełnienie Warunków Uczestnictwa;
 - 8) Trwały nośnik - sposób udokumentowania dokonania danej czynności, rozumiany jako materiał lub narzędzie umożliwiające Uczestnikowi i/lub Organizatorowi przechowywanie kierowanej do niego informacji i dostęp do niej w przyszłości w formie niezmienionej, np. za pośrednictwem e-maila lub na piśmie;
 - 9) Ubezpieczyciel – podmiot, z którym Organizator zawarł stosowną umowę, zapewniający wymagane ustawą ubezpieczenia, ubezpieczenia NNW Uczestników oraz zabezpieczenia na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;
 - 10) Gwarancja ubezpieczeniowa - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności Organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 Ustawy, wydana przez Ubezpieczyciela;
 - 11) Turystyczny Fundusz Gwarancyjny - wyodrębniony rachunek w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym, o którym mowa w rozdziale 7 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
 - 12) Standardowy formularz – dokument prawny, który Organizator ma obowiązek przekazać Uczestnikowi przed zawarciem umowy, zawierający prawa Uczestnika wynikające z dyrektywy UE 2015/2302, w tym informacje o odpowiedzialności Organizatora czy możliwości przeniesienia Imprezy na inną osobę;

- 13) Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności - sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
 - 14) Niezgodność z umową – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą;
 - 15) Cena Imprezy – określona wartość wyrażona w pieniądzu, stanowiąca element oferty Organizatora i aktualna na dzień zawarcia umowy.
3. Warunki Uczestnictwa stanowią wzorzec Umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu Cywilnego i określają prawa i obowiązki Organizatora i Uczestnika związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez turystycznych Organizatora. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa, zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
 4. Organizator i Uczestnik przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały w formie przewidzianej przepisami prawa.
 5. Imprezy są organizowane przez Organizatora na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
 6. Zawarcie Umowy potwierdza wolę Uczestnika na uczestnictwo w Imprezie i wyraża tym samym zgodę Uczestnika na postanowienia niniejszych Warunków Uczestnictwa oraz zakres świadczeń określonych w Umowie, programie Imprezy i przedstawionej przez Organizatora ofercie.

§ 2 – OBOWIĄZKI INFORMACYJNE ORGANIZATORA

1. Przed zawarciem Umowy Organizator udziela Uczestnikowi:
 - 1) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego;
 - 2) informacji ujętych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, tj.:
 - a) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:
 - miejsce pobytu, trasę i czas trwania Imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie Imprezy;
 - rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony – o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu;
 - położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
 - liczbę i rodzaj posiłków;
 - program Imprezy i/lub inne usługi uwzględnione w cenie Imprezy;
 - czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczebności grupy;
 - informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Uczestnika, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
 - b) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;
 - c) cenę Imprezy łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem Umowy o udział w Imprezie – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Uczestnik może zostać obciążony;
 - d) minimalną liczbę osób wymaganych, aby Impreza się odbyła;
 - e) termin powiadomienia Uczestnika na piśmie o ewentualnym odwołaniu Imprezy z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;

- f) informację o prawie do rozwiązania przez Uczestnika Umowy o udział w Imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;
 - g) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie;
 - h) nazwę handlową i adres Organizatora, jego numer telefonu i adres poczty elektronicznej;
 - i) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Uczestnika Umowy o udział w Imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy.
2. Organizator przed zawarciem Umowy o udział w Imprezie zobowiązany jest poinformować Uczestnika w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych ust. 1 pkt 2 lit. a – i.
 3. Informacje na temat Imprez zawarte są na stronie www Organizatora (<https://pkltours.pl/>) i/lub w Warunkach Uczestnictwa i/lub w Umowie oraz w dokumentach podróży wydanych Uczestnikowi przed rozpoczęciem Imprezy.
 4. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu, Organizator udostępnia Uczestnikowi na Trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, w tym w formie elektronicznej.
 5. Uczestnik może domagać się od Organizatora wydania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
 6. Osoby niepełnosprawne mogą uczestniczyć w Imprezie samodzielnie lub, jeżeli wymaga tego program Imprezy, ze swoimi opiekunami. Każdorazowo opiekunowie prawni dziecka zobligowani są złożyć stosowne oświadczenie w tym zakresie.

§ 3 - ZAWARCIE UMOWY

1. Stronami Umowy są Organizator i Uczestnik. W przypadku zawierania przez Uczestnika Umowy na rzecz osoby trzeciej, Uczestnik wskazuje tę osobę w Umowie. Jeżeli Uczestnik nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu Umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
2. Zawarcie Umowy Uczestnika z Organizatorem następuje po zapoznaniu się przez Uczestnika z ofertą Organizatora oraz OWU, które są integralną częścią Umowy. Podpisanie Umowy stanowi wyrażenie zgody na postanowienia OWU oraz zakres świadczeń określonych w ofercie.
3. Umowa może zostać zawarta między stronami w formie dokumentowej (za pośrednictwem e-mail) lub w formie pisemnej. Podpisana Umowa, przesłana w formie dokumentowej pocztą elektroniczną jest tak samo ważna jak przesłana drogą tradycyjną. W Umowie należy wpisać wszystkie wymagane dane oraz adres e-mail lub inny sposób kontaktu.
4. Integralną część Umowy stanowią:
 - 1) Program i/lub warunki Imprezy;
 - 2) OWU;
 - 3) Ewentualne informacje dodatkowe do oferty turystycznej;
 - 4) Standardowy formularz informacyjny;
 - 5) Klauzula informacyjna w zakresie ochrony danych osobowych Uczestników;
 - 6) Ewentualnie inne regulaminy, o ile będą miały zastosowanie (np. dotyczące ubezpieczeń).
5. Uczestnik zobowiązany jest dostarczyć dokumenty niezbędne do udziału w Imprezie oraz dokonać określonych w Umowie wpłat na Imprezę. Niedostarczenie niezbędnych dokumentów lub brak wpłat, pomimo skierowanego przez Organizatora wezwania do uzupełnienia dokumentów lub zapłaty, traktowane będzie jak odstąpienie od Umowy, do którego stosuje się odpowiednio zapisy § 9 niniejszych OWU.
6. Uczestnicy niepełnoletni biorą udział w imprezie za zgodą i na wniosek rodziców lub opiekunów prawnych. Rodzice lub opiekunowie prawni są odpowiedzialni materialnie za szkody wyrządzone przez dziecko i z tego tytułu przyjmują na siebie pełną odpowiedzialność cywilnoprawną (o ile nie ponosi odpowiedzialności za nią Organizator z tytułu winy w nadzorze). Każda grupa Uczestników niepełnoletnich powinna posiadać odpowiednią liczbę opiekunów.

7. Uczestnik może powoływać się na swoje dodatkowe wymagania specjalne, jeżeli powiadomił o nich Organizatora przed zawarciem Umowy, a Organizator wyraził na nie zgodę i wymagania te zostały objęte Umową.
8. O każdej zmianie danych osobowych lub istotnych danych związanych z realizacją Umowy (np. utrata dokumentów lub uprawnień itp.), Uczestnik ma obowiązek bezzwłocznie poinformować Organizatora. Brak informacji lub przekazanie jej w terminie uniemożliwiającym dokonanie stosownych zmian zwalnia Organizatora ze skutków z tego wynikłych, a Uczestnika może obciążyć dodatkowymi kosztami.
9. Zawierając umowę, Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji Imprezy. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych zostały ujęte w § 13 Niniejszych OWU.

§ 4 – CENY IMPREZ I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Z chwilą podpisania Umowy, Uczestnik jest obowiązany wpłacić przedpłatę w wysokości nie mniejszej niż 30 % Ceny Imprezy.
2. Pozostała część Ceny Imprezy winna być uiszczona nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy lub w terminie określonym w Umowie.
3. Jeżeli Umowa zostaje zawarta później niż 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Uczestnik jest obowiązany zapłacić 100% Ceny Imprezy w dniu zawarcia Umowy lub w terminie określonym w Umowie.
4. Dodatkowo, Uczestnik może dokonać zakupu świadczeń dodatkowych (np. wycieczek, biletów), których cena nie jest objęta Umową o udział w Imprezie.
5. Ceny Imprez obejmują podatek od towarów i usług.
6. Zapłata Ceny Imprezy następuje na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem Umowie lub do rąk Organizatora lub upoważnionego przez niego przedstawiciela.
7. Określona w umowie Cena Imprezy winna być wpłacona przez Uczestnika w ustalonym z Organizatorem w Umowie terminie.
8. W przypadku nieuiszczenia przez Uczestnika ceny Imprezy w terminie przewidzianym w ust. 3, Umowa ulega rozwiązaniu.

§ 5 – ZMIANA ŚWIADCZENIA PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

1. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Podwyższenie Ceny Imprezy jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - 2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy, w tym podatków turystycznych;
 - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
3. Cena Imprezy ustalona w Umowie nie może zostać przez Organizatora podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy.
4. Organizator powiadamia Uczestnika na Trwałym nośniku, w tym w formie elektronicznej, o zmianie Ceny Imprezy oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
5. Uczestnik ma prawo do obniżki Ceny Imprezy, odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w 7, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy. W przypadku obniżenia Ceny Imprezy, Organizator może pomniejszyć zwrot należny Uczestnikowi o rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Uczestnika, Organizator przedstawia na Trwałym nośniku zestawienie poniesionych kosztów obsługi.
6. Organizator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy (innych niż cena) w przypadku, gdy łącznie zachodzą następujące warunki:
 - 1) Zastrzeżenie takie zostało ujęte w Umowie między stronami;
 - 2) zmiana jest nieznaczna;

- 3) Organizator poinformuje o zmianie warunków Uczestnika w sposób jasny i zrozumiały na Trwałym nośniku, w tym w formie elektronicznej.
7. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, tj. elementy Umowy określone w § 2 ust. 1 pkt 2 niniejszych OWU lub nie może spełnić specjalnych wymagań Uczestnika, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny Imprezy zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy – niezwłocznie powiadamia o tym Uczestnika na Trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Uczestnikowi świadczenie zastępcze, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
 8. Uczestnik po otrzymaniu od Organizatora informacji, o której mowa w ust. 7 powyżej, w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, że przyjmuje proponowaną zmianę Umowy o udział w Imprezie, albo odstępuje od Umowy za zwrotem uiszczonej Ceny Imprezy i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Imprezę. Brak odpowiedzi ze strony Uczestnika uważa się za odstąpienie od Umowy za zwrotem wniesionych opłat.
 9. Jeżeli zmiany Umowy lub Impreza zastępcza, o których mowa w ust. 7, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy, Uczestnikowi przysługuje prawo do obniżenia Ceny Imprezy.
 10. W przypadku, gdy Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 8, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca Cenę Imprezy uiszczoną przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy. W takim przypadku odpowiednie zastosowanie znajdują art. 50 ust. 2-8 Ustawy.
 11. Uczestnik może bez zgody Organizatora przenieść na osobę trzecią wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Osoba trzecia musi jednak spełniać wszystkie warunki udziału w Imprezie.
 12. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Uczestnik zawiadomi go o tym na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
 13. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 12, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, Organizator powinien podać je do wiadomości Uczestnika na Trwałym nośniku. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia Umowy. Za nieuiszczoną część Ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika, odpowiedzialni są solidarnie Uczestnik i osoba trzecia.

§ 6 – ZMIANA ŚWIADCZENIA W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY

1. W razie wykonywania przez Organizatora którejkolwiek z usług turystycznych, składających się na Imprezę, w sposób niewłaściwy lub niezgodny z umową, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić o tym Organizatora.
2. Organizator zobowiązany jest usunąć niezgodność lub przystąpić do właściwego wykonania usług składających się na Imprezę, 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. W przypadku nieusunięcia przez Organizatora niezgodności, odpowiednie zastosowanie mają § ... niniejszych OWU oraz przepisy Ustawy.
4. W razie, gdy Organizator w czasie trwania Imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część tej Imprezy, jest obowiązany nieodpłatnie wykonać w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze na rzecz Uczestnika.
5. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie Imprezy, Uczestnik ma prawo do odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy.

§ 7 – OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora, umożliwiającym realizację programu Imprezy.

2. Uczestnik zobowiązany jest do stawienia się w określonym w Umowie miejscu zgodnie z ustalonym terminem lub godziną przed rozpoczęciem Imprezy. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu, wymaga zgody Organizatora.
3. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróźnych oraz przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.).
4. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z roszczeniem przez Organizatora wobec Uczestnika.
5. Uczestnik ponosi odpowiedzialność względem Organizatora za wyrządzone z winy Uczestnika szkody powstałe w czasie trwania Imprezy oraz zobowiązany jest do ich naprawienia w sposób określony przepisami prawa, właściwymi dla miejsca pobytu, lub pokrycia kosztów ich napraw z własnych środków. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich opiekunowie prawni.
6. Niepełnoletni Uczestnik imprezy jest obowiązany stosować się do wszystkich regulaminów obowiązujących na obozie oraz poleceń przedstawicieli Organizatora, wychowawców i/lub przełożonych.
7. Niepełnoletnich Uczestników imprezy obowiązuje bezwzględny zakaz posiadania, spożywania i używania tytoniu, alkoholu, narkotyków oraz innych środków odurzających.
8. Uczestnik naruszający zasady udziału w Imprezie, niniejsze OWU lub postępujący w sposób rażący niezgodnie z przyjętymi zasadami współżycia społecznego, może zostać usunięty z Imprezy. Rodzice lub opiekunowie prawni są zobowiązani do odbioru dziecka bez zbędnej zwłoki, chyba, że zachodzą przeszkody dla zastosowania takiego rozwiązania, a obecność dziecka nie uniemożliwia lub nie utrudnia realizacji Programu Imprezy.
9. Uczestnik jest obowiązany bezwzględnie przestrzegać określonych w Umowie lub programie Imprezy miejsc wsiadania i wysiadania z zapewnionych przez Organizatora środków transportu. Koszty wynikłe z niedochowania tego obowiązku obciążają Uczestnika lub jego opiekunów prawnych. Odpowiedzialność Organizatora za osoby niepełnoletnie ustaje z chwilą zakończenia Imprezy, tj. przybycia do miejsca wysiadania.

§ 8 – POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE SPOSOBU REALIZACJI UMOWY

1. Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi w ofercie, programie Imprezy i/lub Umowie.
2. Impreza rozpoczyna się i kończy w datach wskazanych w Umowie.
3. W czasie trwania Imprezy, Uczestnik ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w programie Imprezy i/lub Umowie.
4. Jeżeli na Imprezie obecny jest przedstawiciel Organizatora (np. kierownik Imprezy, pilot, rezydent), zobowiązany jest on zapewnić Uczestnikom przebieg Imprezy zgodnie z programem i Umową, dbać o jakość świadczonych usług, przyjmować od Uczestników skargi i podejmować działania zmierzające do ich wyjaśnienia.
5. Na życzenie Uczestników oraz za zgodą Organizatora, program Imprezy może ulec zmianie, o ile nie powoduje ona zwiększenia kosztów lub nie utrudnia realizacji pozostałej części programu.
6. O ile w ofercie nie podano inaczej, Organizator nie zapewnia podczas przejazdów, dojazdów i wycieczek obecności osób z uprawnieniami pilota wycieczek.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym i usunięcia Uczestnika z Imprezy, jeżeli Uczestnik swym działaniem lub zaniechaniem, noszącym znamiona umyślności lub rażącego niedbalstwa, utrudnia sprawne przeprowadzenie Imprezy lub nie przestrzega jej wewnętrznych regulaminów (dotyczy to zwłaszcza Imprez dla osób niepełnoletnich). Wszelkie koszty powstałe w takiej sytuacji ponosi Uczestnik lub jego prawni opiekunowie.
8. Uczestnik powinien być świadomy, że część usług turystycznych, świadczonych w ramach Imprezy, niesie ze sobą pewne ryzyko związane między innymi z: działaniem siły wyższej; aktami przyrody; podróżowaniem

środkami lokomocji; jazdą na zwierzętach lub rowerach; marszem; zabawami wodnymi; zajęciami alpinistycznymi i terenowymi; korzystaniem ze specjalistycznego sprzętu.

9. Imprezy, których przedmiot bezpośrednio jest związany z warunkami atmosferycznymi (np. żeglarskie, windsurfingowe, narciarskie) i które to warunki atmosferyczne nie są zależne od Organizatora, mogą być zmienione i zastąpione alternatywnym programem, o standardzie nie niższym niż program zmieniany.
10. Organizator może zaoferować Uczestnikowi usługi, które mogą zostać zakupione przez Uczestnika jako usługi dodatkowe, realizowane w ramach zawartej już Umowy, za dodatkowym wynagrodzeniem i na zasadach określonych w odrębnych wzorcach umownych.

§ 9 – ODSĄPIENIE/ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Uczestnik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Odstąpienie od Umowy wymaga złożenia przez Uczestnika pisemnego oświadczenia i doręczenia go Organizatorowi.
3. W przypadku skorzystania przez Uczestnika z prawa odstąpienia od Umowy, Uczestnik jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy.
4. Wysokość opłaty, o jakiej mowa w ust. 3, zależna jest od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem Imprezy doszło do odstąpienia od Umowy i jest każdorazowo określona w umowie z Uczestnikiem. Jeżeli w umowie nie zastrzeżono inaczej, opłata za odstąpienie jest wyliczona w następujący sposób:
 - 1) odstąpienie do 45 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy – 10% Ceny Imprezy;
 - 2) odstąpienie od 44 do 31 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy – 20 % Ceny Imprezy;
 - 3) odstąpienie od 30 do 16 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy – 40 % Ceny Imprezy;
 - 4) odstąpienie od 15 do 8 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy – 50 % Ceny Imprezy;
 - 5) odstąpienie od 7 do 4 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy – 80 % Ceny Imprezy;
 - 6) odstąpienie od 3 do 1 dnia przed dniem rozpoczęcia Imprezy – 95 % Ceny Imprezy;
 - 7) odstąpienia w dniu rozpoczęcia Imprezy lub później - 100% Ceny Imprezy.
5. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Uczestnika.
6. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w Imprezie ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku któregośkolwiek z Uczestników upoważnia Organizatora do dokonania ponownej kalkulacji Ceny Imprezy.
7. Organizator może odwołać Imprezę turystyczną w każdym czasie, wypłacając uczestnikowi całość wpłaconej na poczet Imprezy Ceny, jeżeli:
 - 1) Liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie turystycznej jest zbyt mała. Organizator poinformuje o tym Uczestników, po zakończeniu sprzedaży Imprezy turystycznej na kolejny dzień tj. w dzień przed Imprezą po godzinie 15:00;
 - 2) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (złe warunki pogodowe lub narciarskie) lub braku świadczenia usług przez jednego z Partnerów;
 - 3) Wprowadzono na terenie całego kraju lub jego części, w której Impreza ma być realizowana, stan nadzwyczajny uniemożliwiający lub utrudniający możliwość podróżowania, taki jak stan klęski żywiołowej, stan wojenny, stan zagrożenia epidemicznego.
8. W przypadkach wskazanych w ust. 7 powyżej, Organizator dokonuje zwrotu wpłat w tym miejscu i w taki sposób jak został dokonany zakup w terminie do 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy albo jej rozwiązania.

§ 10 – UBEZPIECZENIA

1. Organizator zawarł na rzecz Uczestników podstawowe obowiązkowe ubezpieczenie w SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, 01-204 Warszawa. Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Ubezpieczyciela, dostępnej pod adresem: <https://www.signal-bezpieiduna.pl/kontakt/>.
2. Ubezpieczenie obejmuje koszty następstw nieszczęśliwych wypadków do kwoty 10 000 złotych i obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Za zapłatą dodatkowej składki, Uczestnik ma możliwość podwyższenia

sumy ubezpieczenia, zależnie od wariantów proponowanych przez ubezpieczyciela w Ogólnych warunkach ubezpieczenia.

3. Uczestnik ma możliwość zawarcia dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

§ 11 – REKLAMACJE I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych, składających się na Imprezę, nie jest wykonywana przez Organizatora zgodnie z Umową, Uczestnik może zgłosić reklamację w trakcie trwania Imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia.
2. W przypadku wystąpienia niezgodności z Umową w trakcie realizacji Imprezy, Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o stwierdzeniu niezgodności Organizatora lub jego przedstawiciela.
3. Reklamacje związane z realizacją Umowy Uczestnik może złożyć:
 - 1) Pisemnie na adres Organizatora, z dopiskiem „Reklamacja”;
 - 2) Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@pkl.pl.
4. W reklamacji Uczestnik zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Organizatora, a w razie złożenia reklamacji w trakcie Imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia Imprezy. W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem.
5. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi na reklamację, sporządzoną przez Organizatora, Organizator nie ma obowiązku udzielania Uczestnikowi następnej odpowiedzi.
6. Reklamacje związane z ubezpieczeniami można zgłaszać do SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.:
 - 1) na piśmie – osobiście w jednostce obsługującej klientów lub wysyłając na adres tej jednostki, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa lub na adres Regionalnego Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>) lub wysłane na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, podany na stronie internetowej: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>;
 - 2) ustnie – osobiście do protokołu w jednostce obsługującej klientów tj. w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. w Warszawie (adres ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa) lub w Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>) albo telefonicznie pod numerem 22 50 56 506;
 - 3) elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej przesyłając wiadomość na adres: reklamacje@signal-iduna.pl.
7. Uczestnik ma prawo do skorzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów, w tym i reklamacji.
8. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny.
9. Skorzystanie z rozwiązania sporu w sposób, o którym mowa w ust. 7 i 8, może się wiązać z koniecznością złożenia przez strony, w tym i Organizatora, stosownych oświadczeń o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu.
10. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest Uczestnikowi przez Organizatora pisemnie lub na innym Trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Uczestnika reklamacji, spór nie został rozwiązany.
11. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o

pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich lub w regulacjach stosowanych przez podmioty zajmujące się rozwiązywaniem sporów konsumenckich.

12. Szczegółowych informacji na temat korzystania przez konsumentów z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, czy serwisach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 12 – ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA

1. Organizator ponosi odpowiedzialność względem Uczestnika za wykonanie usług turystycznych, wykonywanych w ramach Imprezy i objętych Umową. Odpowiedzialność niezależna jest od faktu, czy usługi realizuje Organizator, czy jego podwykonawcy.
2. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, świadczonych przez Organizatora w ramach Imprezy, to takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.
3. Uczestnikowi przysługuje obniżka Ceny Imprezy za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność z zawartą przez strony Umową, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika.
4. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z umową w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - 1) winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub
 - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub
 - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników, którzy rezygnują z Imprezy w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła z przyczyn określonych w § 6 niniejszych OWU i w przepisach Ustawy.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za mienie Uczestników w przypadku, gdy w wyniku winy, lekkomyślności, siły wyższej lub niedbalstwa Uczestnika dojdzie w miejscu publicznym do zamiany, zapomnienia, zniszczenia, zgubienia lub kradzieży mienia.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu Imprezy, dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestnika lub Uczestników.
8. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, realizowanych w ramach Imprezy, do trzykrotności Ceny Imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Organizatora lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

§ 13 – OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Uczestnika Imprezy jest Organizator.
2. Organizator przetwarza dane osobowe Uczestników w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora, wskazanego w dalszych ustępach.
3. Organizator ma prawo przetwarzać dane osobowe Uczestników, takie jak:
 - 1) imię, nazwisko, dane kontaktowe;
 - 2) data urodzenia, nr PESEL lub w przypadku braku numeru PESEL numer dokumentu tożsamości – jeżeli dane są niezbędne do wykonania Umowy lub wymagane są przez kontrahentów Organizatora, realizujących poszczególne usługi (np. Ubezpieczyciel),

- 3) dane szczególnej kategorii np. dane o ograniczeniach ruchowych, nietolerancjach pokarmowych - w celu zapewnienia poprawnej jakości usług oraz podjęcia dodatkowych działań na żądanie tego Uczestnika.
4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (dalej: „RODO”).
5. Podstawą prawną przetwarzania Umowy będzie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zakresie wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze np. w przypadku rozliczeń finansowych i sprawozdawczości rachunkowej, w tym wystawiania i przechowywania faktur.
6. Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Organizatora, polegający na uzasadnionym interesie Organizatora, w tym obrony przed roszczeniami, dochodzeniu roszczeń.
7. Uczestnik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych.
8. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Uczestnika, przysługuje mu w każdym czasie prawo cofnięcia zgody. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem.
9. Podanie danych osobowych przez Uczestnika jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy. Niepodanie danych osobowych może skutkować brakiem możliwości zawarcia przez Organizatora Umowy.
10. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych w następujący sposób:
- 1) Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: iodo@pkl.pl;
 - 2) pisemnie, na adres siedziby Organizatora.
11. Uczestnik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w osobie Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna, że przetwarzanie danych narusza przepisy obowiązującego prawa.
12. Dane osobowe Uczestnika mogą zostać udostępnione podmiotom działającym na zlecenie Organizatora w zakresie obsługi technicznej, księgowej i prawnej, w tym dostawcom usług i rozwiązań IT, podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa oraz partnerom należącym do Grupy Kapitałowej PKL S.A. w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
13. Organizator może udostępnić dane Uczestnika swoim podwykonawcom oraz podmiotom uczestniczącym w świadczeniu usług turystycznych, tj. Agentom Biur Turystycznych oraz Instruktorom/Pilotom/Koordinatorom/Przewodnikom/Przewoźnikom działającym w imieniu Organizatora, w zakresie niezbędnym do realizacji umowy. Organizator informuje, że zawarł na tę okoliczność umowy z w/w podmiotami i owe przetwarzanie zostało im powierzone.
14. Podane przez Uczestnika dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie przez osoby do tego uprawnione.
15. Organizator zapewnia Uczestnikom pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych.

§ 14 – ZABEZPIECZENIE PRZEDSIĘBIORSTWA ORGANIZATORA

1. Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez ubezpieczyciela przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę w razie niewypłacalności Organizatora. Data ważności, jej numer oraz kwota gwarancji znajdują się w siedzibie Organizatora.
2. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych od umów składki na Fundusz, o którym mowa w art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 Ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą.

3. W razie przewidzianej ustawą konieczności wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej - szczegółowych informacji udziela Uczestnikowi:
 - 1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju - Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego (Departament Turystyki, adres: ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków, tel. 12 379 60 00, e-mail: sekretariat.ts@umwm.malopolska.pl);
 - 2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel.

§ 15 – PRZEPISY KOŃCOWE

1. Informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą małoletnią lub osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu (jeżeli na podstawie Umowy obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby małoletnie, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba) można uzyskać u Organizatora korzystając z danych kontaktowych podanych w Umowie, OWU, a także z dodatkowych materiałów przekazanych Uczestnikowi przed rozpoczęciem Imprezy.
2. Jeżeli Umowa reguluje poszczególne kwestie w sposób odmienny od niniejszych OWU, stosuje się postanowienia Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz inne przepisy obowiązującego prawa.