

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA „ANTAVIA BIURO PODRÓŻY S.C.”

Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk ul.Dożywna 49, 31-234 Kraków z dnia 18.09.2020

Szanowny Kliencie! Prosimy o szczegółowe zapoznanie się z warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez „Antavia” Biuro Podróży s.c.

## § 1. Postanowienia ogólne:

1. Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk, dalej też jako „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych – zgłoszenia, dalej jako „Umowa – Zgłoszenie”, o ile umowa nie stanowi inaczej.
2. Organizatorem Turystyki zwanym dalej „Organizatorem” jest „ANTAVIA” Biuro Podróży s.c. Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk wpisana do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem Z/1/2009.
3. Ubezpieczenie Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa
4. Ogólne warunki uczestnictwa określają prawa i obowiązki uczestników imprez turystycznych organizowanych przez „ANTAVIA Biuro Podróży”, zwanych dalej „Klientami”, oraz Organizatora.

## § 2. Zawarcie Umowy – Zgłoszenia

1. Zawarcie umowy z klientem następuje w formie pisemnej po zapoznaniu się Klienta z aktualną ofertą Organizatora, poniższymi warunkami uczestnictwa, „Potwierdzeniem Zabezpieczenia”, „Ważnymi Informacjami Dodatkowymi” oraz podaniu pełnych danych teleadresowych. Zawarcie Umowy – Zgłoszenia jest traktowane jako akceptacja niniejszych warunków uczestnictwa oraz wskazanych powyżej regulacji Organizatora, przekazanych Klientowi przed podpisaniem Umowy – Zgłoszenia.
2. Osoba dokonująca rezerwacji – Klient czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji. Bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy za wszystkie wymienione osoby oraz za przekazanie tym osobom wręczonych mu „Warunków Uczestnictwa”, „Potwierdzenia Zabezpieczenia” i „Ważnych Informacji Dodatkowych”.
3. W przypadku zawierania umowy na rzecz Uczestnika /Uczestników Klient powinien wskazać tę osobę/osoby do 10 dni przed rozpoczęciem imprezy.
4. Klient upoważnia wszystkie pełnoletnie osoby zgłoszone w „Umowie – Zgłoszeniu” do dokonywania wszelkich czynności związanych z udziałem w imprezie łącznie z rezygnacją i przyjęciem zwrotu należnych kwot. Jeżeli nie chce udzielić takiego upoważnienia skreśla odpowiednie oświadczenie na druku „Umowy Zgłoszenia” opatrzonej jej swoją parafką.
5. Jeżeli uczestnik nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, działa za niego przedstawiciel ustawowy (opiekun prawny).
6. Po zawarciu Umowy, w przypadku dojazdu indywidualnego, Organizator wystawia Klientowi voucher. Klient zgłasza się z nim pod wskazywany adres w celu odebrania świadczeń.
7. Wszystkie dane osobowe, których udzielił Klient w związku z zamówieniem podlegają ochronie przez ANTAVIA Biuro Podróży

## § 3. Warunki płatności

1. Potwierdzeniem rezerwacji jest wpłata zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy w dniu podpisania Umowy – Zgłoszenia. Dopłata do 100% powinna nastąpić na minimum 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli zgłoszenie następuje na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Klient wpłaca 100% ceny imprezy w momencie podpisania Umowy – Zgłoszenia. Wpłata może nastąpić u Agenta lub bezpośrednio na rachunek bankowy Organizatora.
2. Niedotrzymanie powyższych terminów (brak dopłaty do całości ceny imprezy) oznacza rezygnację Klienta (odstąpienie od umowy) na warunkach rezygnacji z imprezy w § 7.

## § 4. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków uczestnika.

1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu zawarcia umowy – zgłoszenia uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w p. 1, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w terminie 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
3. Za niezszczoną część imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osobą przejmującą jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

## § 5. Zmiana ceny imprezy turystycznej

1. Cena ustalona w umowie może ulec zmianie z powodu każdej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat lotniskowych, załadunkowych, przeładunkowych w portach morskich i lotniczych oraz z wzrostu kursów walut (Art. 17. Ust. O usługach turystycznych).
2. O wzroście ceny imprezy turystycznej Klient zostanie niezwłocznie poinformowany w formie pisemnej, listownie lub mailem przez Organizatora, na co najmniej 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. Organizator zobowiązuje się do udokumentowania wpływu jednej z okoliczności wskazanych w p. 1 na wzrost ceny imprezy turystycznej. Na Kliencie spoczywa obowiązek niezwłocznego poinformowania Organizatora na piśmie czy przyjmuje zaproponowaną zmianę umowy czy od umowy odstępuje za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.
3. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona (Art. 17 Ustawy o usługach turystycznych).

## § 6. Odwołanie imprezy

1. W przypadku imprezy, której odbycie się jest zależne od liczby zgłoszeń, Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników wskazanego w umowie i gwarantuje powiadomienie o tym Klienta na piśmie niezwłocznie, nie później niż 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
2. Dojazd antenowe z innych miejscowości są traktowane przez Organizatora jako usługa dodatkowa, potwierdzana przy zgłoszeniu się minimalnej liczby uczestników 6 osób, na 7 dni przed wyjazdem.

## § 7. Rezygnacja z imprezy

1. Klient ma prawo do rezygnacji z imprezy. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień, w którym Klient zawiadomił Organizatora o rezygnacji z imprezy lub dzień następujący po dacie, w której Klient nie dokona czynności określonych w Umowie – Zgłoszeniu jak: uzupełnienie wpłaty do podanej ceny imprezy.
2. W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta w szczególności takich jak: odmowa wydania paszportu,

nieważność wymaganych dokumentów, niedotrzymanie przez Klienta terminów wpłat, choroby lub innych wypadków losowych, uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne oraz innych, Organizator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Klienta odstępnego przewidzianego w art. 396 kodeksu cywilnego. Wysokość odstępnego zostanie określona każdorazowo dla indywidualnego przypadku rezygnacji przez Klienta z udziału w imprezie turystycznej w wysokości poniesionych faktycznie kosztów przez Organizatora, chyba że Klient wskaże osobę wstępującą w jego prawa i obowiązki.

3. Organizator w sytuacji rezygnacji z udziału w imprezie, o których mowa w pkt.1 informuje, że w praktyce średnia wysokość poniesionych kosztów o których mowa pkt. 2 przedstawia się następująco: a) 50 zł – jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy; b) 20% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy; c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy d) 85% ceny imprezy przy rezygnacji między w okresie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy

4. W sytuacji, gdy „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” sprzedaje imprezę turystyczną, z której Klient zrezygnował przed jej rozpoczęciem, kwota z tytułu rezygnacji z imprezy, o której mowa w p. 2 powyżej będzie stanowiła różnicę pomiędzy ceną imprezy zapłaconą przez Klienta, a ceną po jakiej „ANTAVIA Biuro Podróży s.c.” sprzedała przedmiotową imprezę innemu uczestnikowi, o ile ta wyliczona kwota będzie korzystniejsza dla Klienta.

5. W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 50,00 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.
6. Powyższe zmiany mogą nastąpić do 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

## § 8. Realizacja imprezy

1. W przypadku dojazdu indywidualnego, po przybyciu na miejsce imprezy Klient zobowiązany jest przedstawić voucher wystawiony przez Organizatora, który stanowi podstawę otrzymania świadczeń.
2. W trakcie trwania imprezy Klient powinien posiadać ważne dokumenty upoważniające go do przekraczania granicy krajów objętych programem imprezy.
3. Organizator jest odpowiedzialny za przebieg imprezy zgodnie z programem oraz ustaloną jakością i standardem świadczeń.
4. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym na miejscu a ofertą, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tym Organizatora lub jego przedstawiciela na miejscu (pilota/rezydenta). W takim przypadku, Organizator ma obowiązek w ramach tej samej imprezy – bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami – wykonać odpowiednie świadczenie zastępcze.

5. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny.

6. W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć; siłą wyższą.
7. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że wykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniami lub zaniechaniami Klienta, albo działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą.

8. W przypadku wyłączenia odpowiedzialności, o których mowa w § 7 pkt.7, Organizator udziela w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

Organizator ogranicza odpowiedzialność z niewykonania lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

9. W przypadku rezygnacji przez Uczestnika z określonego świadczenia objętego programem (ceną) imprezy (np. zwiedzanie muzeum) Organizator czyni starania mające na celu zwrot Uczestnikowi kwoty uiszczonych z tego tytułu.

10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonanego na życzenie uczestnika imprezy.

11. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w trakcie realizacji imprezy turystycznej, jeżeli uczestnik utrudnia sprawne przeprowadzenie programu imprezy ze szkodą dla innych uczestników, po uprzednim wezwaniu uczestnika do zaniechania działań utrudniających sprawne przeprowadzenie programu imprezy.

12. W przypadku niewykonania lub nienależyte wykonania umowy przez Organizatora Uczestnikowi przysługują prawo do złożenia reklamacji. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie u wykonawcy usługi, agenta oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 30 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem. Organizator zastrzega sobie 30-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta po terminie Organizator uznaje ją za bezskuteczną. Klient ma prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia wynoszącego 3 lata.

13. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Uczestnika.

14. Biuro gwarantuje Uczestnikom, których reklamacje zostaną uznane za zasadne: prawo bonifikaty przy zakupie kolejnych imprez organizowanych przez Biuro, obniżenia ceny imprezy proporcjonalnie do wyrządzonej Uczestnikowi szkody, świadczenia zastępcze.

15. Od zwróconych kwot nie przysługują odsetki kapitałowe.

16. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy lub przerwania uczestnictwa w imprezie. Organizator zaleca zawarcie tego ubezpieczenia w raz z rezerwacją imprezy.

17. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia

i niedogodności spowodowane: działaniami lub zaniechaniem klienta, działaniami lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć oraz siłą wyższą.

18. Zgodnie z art. 13 ust 1 i 2 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 (dalej jako RODO Organizator informuje klienta że: 1/ Administratorem danych osobowych Zgłaszającego i Uczestników wyjazdu jest Biuro Podróży ANTAVIA S.c. z siedzibą przy ul. Dożynkowej 49, 31-234 Kraków, tel: 12/422-16-96, e-mail: antavia@antavia.pl 2/ Administrator przetwarza dane osobowe Zgłaszającego i Uczestników wyjazdu wyłącznie w zakresie jaki jest niezbędny do realizacji usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy, zgodnie z art.6 ust.1 lit. b RODO. 3/ Administrator powierza dane: właścicielowi obiektu noclegowego w którym realizowane są noclegi danej imprezy w celu identyfikacji uczestników, firmie ubezpieczeniowej Signal Iduna S.A. w celu zawarcia ubezpieczenia; podmiotom upoważnionym przez Administratora wyłącznie w celu prawidłowej realizacji umowy imprezy turystycznej. Administrator informuje iż Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych (ich sprostowanie, usunięcie lub ograniczenie przetwarzania).

## § 9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

## § 10. Ubezpieczenie

1. Uczestnicy imprez są ubezpieczeni przez Signal Iduna Polska S.A. w zakresie KL – 30 000€, \*imprezy narciarskie KL – 30 000€, (koszty ratownictwa 6 000€ – podlimit KL), NNW : NWI – trwały uszczerbek na zdrowiu 15 000 zł NWS – śmierć 15 000zł, Bagaż 1000zł, w sezonie zimowym OC – 20 000€ na postawie OWU SIGNAL IDUNA BEZPIECZNE PODRÓŻE (OWU).

2. Uczestnik przed podpisaniem umowy zobowiązany jest do zapoznania się z OWU Signal Iduna Bezpieczne Podróże, zatwierdzonym uchwałą Nr 4/Z/2018 Zarządu Signal Iduna Polska TU S.A. z dnia 31.01.2018 roku, wraz z aneksami.

3. W przypadku konieczności likwidacji szkody Uczestnik wyraża zgodę na zwolnienie lekarzy prowadzących jego leczenie z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia ubezpieczycielowi.

4. Ubezpieczenie podczas trwania wyjazdu nie obejmuje chorób przewlekłych i nowotworowych. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowych ryzyk do ubezpieczenia zagwarantowanego przez organizatora zgodnie z pkt.1.

5. W dniu wykupienia imprezy klient ma możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od rezygnacji z imprezy zgodnie z OWU KIT zatwierdzonym uchwałą Nr 48/Z/2018 Zarządu Signal Iduna Polska TU S.A. z dnia 30.08.2018 roku zmienionych aneksem nr 1 z dnia 16.04.2020 (4,72% wartości imprezy oraz przerwaniu imprezy turystycznej 7% wartości imprezy). Do zakresu ubezpieczenia włączone są koszty rezygnacji wynikające z powodu epidemii Sars-Cov z mutacjami w sytuacji nagłego zachorowania Ubezpieczonego.

## Potwierdzenie umowy gwarancji ubezpieczeniowej

Stosownie do postanowień art.7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 24.11.2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 2361.)

„Antavia Biuro Podróży s. c.” Julita Kołodziejczyk-Trawka, Monika Kołodziejczyk, ul.Dożywna 49, 31-234 Kraków działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego pod nr Z/1/2009 potwierdza posiadanie zabezpieczenia:

- w zakresie **pokrycia** kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnią tego powrotu

- na pokrycie **zwrotu** wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana

- na pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zobowiązanego oraz osób, które działają w jego imieniu

W formie **gwarancji ubezpieczeniowej nr M518627** wystawionej przez: SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31.

Gwarancja jest ważna w okresie od dnia 18.09.2020 do dnia 17.09.2021 i obejmuje wszystkie szkody w zakresie, o którym mowa powyżej w odniesieniu do umów o świadczenie usług turystycznych zawartych w okresie ubezpieczenia. Żądanie zapłaty z tytułu niniejszej gwarancji można składać w ciągu 30 dni po ostatnim dniu obowiązywania gwarancji.

## **Suma gwarancji wynosi: 119.198,80zł**

Oryginał gwarancji znajduje się u **Marszałka Województwa Małopolskiego** z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: **ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków**).

Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnią tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. **1237-96-029, lub 028**

e-mail: [uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl](mailto:uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl) albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić oryginał umowy o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć: umowę o świadczenie usług turystycznych, dowód wpłaty za imprezę turystyczną.

ANTAVIA Biuro Podróży na podstawie zawartej z Signal Iduna Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr. 201014 z dn. 15.05.2015 zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej.