

## 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych - organizowanych przez Biuro Turystyki „Orion” (zwane dalej Orion lub Biurem Turystyki lub Organizatorem) z siedzibą pod adresem przy ul. Grójeckiej 93/1, 02-101 Warszawa, posiadające wpis do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych województwa mazowieckiego pod nr 116, a od 1 lipca wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych - podlegają przepisom bezwzględnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisom kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 r. poz. 2361) (zwanej dalej Ustawą). Wszystkie pojęcia (m.in. Podróżny, impreza turystyczna, Agent, przez którego rozumie się agenta turystycznego) o ile wyraźnie nie zastrzeżono inaczej, używane są w niniejszych Warunkach uczestnictwa w znaczeniu nadanym przez Ustawę.
2. Niniejsze Warunki uczestnictwa określają prawa i obowiązki stron Umowy o udział w imprezie turystycznej (zwanej dalej Umową) tzn. z jednej strony Uczestników imprez turystycznych (zwanymi dalej Imprezami) organizowanych przez Orion (zwanymi dalej Uczestnikami lub Podróżnymi), a z drugiej strony Biura Turystyki.
3. Niniejsze Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych, Umowa/Zgłoszenie uczestnictwa w Imprezie, Program Imprezy, katalogi lub inne materiały - w części dotyczącej danej Imprezy stanowią integralną część Umowy.
4. Niniejsze Warunki uczestnictwa nie mają zastosowania do imprez turystycznych trwających krócej niż 24 godziny, chyba że obejmują nocleg, ani do ewentualnej sprzedaży pojedynczych usług. W takim przypadku Podróżnym nie przysługują prawa i obowiązki wynikające z Ustawy, ani Podróżni nie są objęci ochroną wynikającą z przepisów tejże Ustawy.

## 2. Obowiązki informacyjne Biura Turystyki wobec Podróżnych

1. Biuro Turystyki lub agent turystyczny, w przypadku gdy Impreza jest sprzedawana za jego pośrednictwem, przed zawarciem Umowy udziela Podróżnemu standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, o którym mowa w art. 39 Ustawy.
2. Biuro Turystyki lub agent turystyczny, w przypadku gdy Impreza jest sprzedawana za jego pośrednictwem, udziela Podróżnemu, zanim Podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek Umową lub odpowiadającą jej ofertą, następujących informacji:
  1. dotyczących głównych właściwości usług turystycznych, obejmujących:
    - § 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,
    - § szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie Imprezy,
    - § czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczbie grupy,
    - § informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
    - § informacje o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek Podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
  2. kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie Imprezy i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;
  3. 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 podróżny może zostać obciążony;
  4. minimalną liczbę osób wymaganych, aby Impreza się odbyła;
  5. termin powiadomienia Podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu Imprezy z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
  6. informację o prawie do rozwiązania przez Podróżnego Umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy za stosowną opłatą oraz jej wysokości;
  7. ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w Imprezie;
  8. nazwę handlową i adres Biura Podróży lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
  9. informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez Podróżnego Umowy lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
3. Informacje, o których mowa w pkt 2.2 Warunków uczestnictwa, są przekazywane w sposób jasny, zrozumiały i widoczny i nie mogą wprowadzać Podróżnego w błąd. Jeżeli są udostępniane w postaci papierowej - są czytelne.
4. Biuro Podróży lub agent turystyczny, przed zawarciem Umowy, informuje Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji wymienionych w pkt 2.2 Warunków uczestnictwa.

- Jeżeli przed zawarciem Umowy nie zostały zrealizowane obowiązki informacyjne dotyczące dodatkowych opłat lub innych kosztów, o których mowa w pkt 2.2 ppkt 3 Warunków uczestnictwa, Podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.
- Jeżeli dana usługa turystyczna w ramach Imprezy będzie świadczona w grupie to odpowiednia informacja w tym zakresie, w tym co do liczebności grupy, będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach Biura Turystyki.
- Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z niektórych usług turystycznych w ramach Imprezy będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej to odpowiednia informacja o wymaganiach językowych będzie zawarta w Umowie lub w innych materiałach Biura Turystyki.
- Imprezy turystyczne organizowane przez Biuro Turystyki – ze względu na ich charakter i specyfikę – nie są dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Jeżeli zaś dana Impreza jest dostępna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, to odpowiednie informacje o tej dostępności są zawarte w Umowie/Zgłoszeniu lub innych materiałach Biura Turystyki.
- Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest i nie może być ściśle określona początkowa i końcowa data Imprezy to w Umowie określa się datę przybliżoną, a o dacie ścisłej Podróżny zostanie powiadomiony na trwałym nośniku (przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci niezwłocznie po jej ustaleniu).
- Jeżeli w chwili zawierania Umowy nie jest znany i nie może być ściśle określony czas wyjazdu i powrotu z Imprezy to w Umowie określa się czas przybliżony zaś o ścisłym czasie wyjazdu i powrotu Podróżny zostanie powiadomiony na trwałym nośniku niezwłocznie po jego ustaleniu.
- Ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych znajdują się w materiałach Biura Turystyki i na stronie internetowej: [www.btorion.pl](http://www.btorion.pl).
- Do udziału w Imprezie i korzystania z usług turystycznych w ramach Imprezy wystarczy ogólnie dobry stan zdrowia. Jeżeli do udziału w konkretnej Imprezie konieczne jest spełnienie określonych wymagań zdrowotnych – informacje o tym zamieszczona zostanie w Umowie i/lub programie Imprezy.
- Biuro Turystyki i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony i wskazanego w Umowie trwałego nośnika, z zastrzeżeniem, że jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu materiałów, informacji lub oświadczeń na określonym nośniku, zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie. Z uwagi na okoliczność, iż realizacja Imprezy w określonych przypadkach wymaga niezwłocznego przekazywania informacji lub oświadczeń, zaleca się, aby Podróżny wprowadził do Umowy lub – w przypadku rezerwacji online – do formularza zgłoszeniowego, swój aktualny adres e-mail znajdujący się w wyłącznej dyspozycji Podróżnego. Podróżny powinien podać także numer telefonu kontaktowego, pod którym będzie dostępny w razie konieczności niezwłocznego udzielenia niezbędnych informacji związanych z Imprezą. Podróżny odpowiada za prawdziwość i aktualność wszystkich podanych przez niego danych. O wszelkich zmianach danych Podróżnego zamieszczonych w Umowie (w tym danych kontaktowych, rodzaju trwałego nośnika właściwego do komunikacji pomiędzy Biurem Podróży a Podróżnym) Podróżny powinien niezwłocznie powiadomić Biuro Podróży. Biuro Podróży nie odpowiada za niewykonanie Umowy z powodu zmiany danych, o której nie zostało powiadomione.

### 3. Zawarcie Umowy, cena oraz warunki płatności

- Zawarcie Umowy o udział w Imprezie następuje po zapoznaniu się z ofertą, niniejszymi warunkami, ważnymi informacjami dodatkowymi dotyczącymi wyjazdu oraz informacjami o warunkach ubezpieczenia, podpisaniu Umowy, wpłacie zaliczki w wysokości co najmniej 30% ceny imprezy, chyba, że ze względu na czasową promocję oferta mówi inaczej. Wpłata całości następuje na 31 dni przed wyjazdem. Podróżny zobowiązany jest do dokonywania wpłat w terminach i wysokości zgodnie z Umową. Brak wpłaty może spowodować odstąpienie od Umowy przez Biuro Turystyki. W takim przypadku Podróżny ma również obowiązek zapłacić kwotę stanowiącą równowartość rzeczywistych i udowodnionych kosztów poniesionych przez Biuro Turystyki.
- Uczestnik zobowiązany jest do dostarczenia w wyznaczonym terminie pełnych danych i wymaganej dokumentacji niezbędnej do realizacji Imprezy. Niespełnienie tego warunku może spowodować brak możliwości zrealizowania Imprezy i odstąpienie od Umowy przez Biuro Turystyki z konsekwencjami wynikającymi z pkt 3.2.
- Każdy Uczestnik podpisuje Umowę osobiście, w przypadku osoby niepełnoletniej Umowę podpisują rodzice lub ustanowieni przez Sąd opiekunowie prawni. Zawarcie Umowy z ORION na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych. To samo dotyczy rezerwacji online – Podróżny dokonujący rezerwacji Imprezy, w dniu jej dokonania musi mieć ukończone 18 lat. Jeżeli Podróżny nie ma ukończonych 18 lat – rezerwacji w jego imieniu dokonują rodzice lub opiekunowie prawni.
- W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Biuro Turystyki lub agent – jeśli Umowa zawierana jest przez agenta – udostępnia na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli Umowa została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- Umowa o udział w Imprezie lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera pełną treść uzgodnień, w tym informacje o których mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy (pkt 2.2 niniejszych Warunków Uczestnictwa) oraz art. 42 ust. 4 Ustawy.
- Ceny Imprez zostały ustalone w złotych polskich po przeliczeniu kursów walut obcych według ceny zakupu walut w kantorze Banku PKO BP w momencie powstania oferty. Aktualne ceny Imprez są publikowane na stronie internetowej Biura Turystyki.
- Biuro Turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny Imprezy po zawarciu Umowy, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w pkt 3.8 Warunków Uczestnictwa, z zastrzeżeniem, iż cena Imprezy nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy. Z uwagi na zastrzeżoną możliwość podwyższenia ceny, Biuro Turystyki informuje, że Podróżny ma prawo do obniżki ceny Imprezy odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa odpowiednio w pkt 3.8 Warunków Uczestnictwa, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy.

8. Zmiany cen będą obliczane przy uwzględnieniu w szczególności takich kryteriów jak zmiany kursów walut lub kosztów paliwa. Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek 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, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach; kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy. Biuro Turystyki powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadni podwyżkę i wskaże sposób jej obliczenia. W przypadku obniżenia ceny Biuro Podróży może odliczyć od zwrotu należnego Podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego Biuro Podróży przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi.
9. Cena Imprezy oraz warunki płatności określone są w Umowie.
10. Cena obejmuje wyłącznie usługi turystyczne wymienione w opisie konkretnej Imprezy podanej w katalogu lub na stronie internetowej: [www.btorion.pl](http://www.btorion.pl). Jeżeli więc usługa, z której Podróżny chce skorzystać nie jest wskazana w opisie konkretnej Imprezy lub jest wskazana, ale z adnotacją o dodatkowej odpłatności, to oznacza to, że w przypadku skorzystania z tej usługi, Podróżny może zostać zobowiązany do poniesienia dodatkowych opłat lub kosztów odpowiadających tej usłudze.

#### 4. Rezygnacja Podróżnego z Imprezy

1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.
2. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Turystyki opłaty za odstąpienie od Umowy określonej i pobieranej przez Biuro Turystyki zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. Biuro Turystyki podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy względem całkowitej wartości zawartej Umowy - przedstawiają się następująco:
  1. do 40 dni przed datą wyjazdu - stała opłata manipulacyjna 350 zł/os.,
  2. od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu - do 20% ceny Imprezy,
  3. od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu - do 30% ceny Imprezy,
  4. od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu - do 50% ceny Imprezy,
  5. od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu - do 70% ceny Imprezy,
  6. od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu - do 80% ceny Imprezy,
  7. na 1 dzień przed datą wyjazdu i w dniu wyjazdu - do 90% ceny Imprezy.
3. W przypadku imprez realizowanych z wykorzystaniem transportu lotniczego nieczarterowanego (loty rejsowe lub niskobudżetowe) powyższe warunku z punktu 4.2. OWU nie znajdują zastosowania. Koszty naliczane przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczanych przez Przewoźnika.
4. Podróżny może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem Imprezy bez ponoszenia opłaty w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

#### 5. Przeniesienie na inną osobę uprawnień i obowiązków Podróżnego z tytułu Umowy

1. Podróżny może bez zgody Biura Turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków z Umowy jest skuteczne wobec Biura Turystyki, jeżeli Podróżny zawiadomi o tym Biuro Turystyki na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się za złożone w rozsądnym terminie.
2. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 5.1, będzie wiązać się dla Biura Turystyki z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro Turystyki na skutek przeniesienia uprawnień z Umowy.
3. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Turystyki w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w Imprezie Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

#### 6. Pozostałe przypadki zmiany lub rozwiązania Umowy w tym zmiany ceny

1. Biuro Turystyki przed rozpoczęciem Imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy wyłącznie w przypadkach określonych w pkt 3.6 i 3.7 Warunków Uczestnictwa lub w pkt 6.2 Warunków Uczestnictwa.
2. Biuro Turystyki, przed rozpoczęciem Imprezy zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy także w przypadku, gdy łącznie zostaną spełnione następujące warunki:
  1. zmiana jest nieznaczna;
  2. poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
3. Biuro Turystyki, które przed rozpoczęciem Imprezy:
  1. jest zmuszone zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w pkt 2.2 ppkt 1 Warunków Uczestnictwa (art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy), lub
  2. nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy (tj. wymagań specjalnych, o których Podróżny powiadomił Biuro Turystyki i na które strony Umowy wyraziły zgodę), lub
  3. proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny Imprezy zgodnie z pkt 3.8 Warunków Uczestnictwa

niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Biuro Turystyki może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą Imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.

4. W powiadomieniu, o którym mowa w pkt 6.3 Warunków Uczestnictwa, Biuro Podróży w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
  1. zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę całkowitą;
  2. rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Biuro Turystyki o swojej decyzji, o której mowa w pkt 6.5 Warunków Uczestnictwa;
  3. odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w ppkt 2;
  4. zastępczej Imprezie oraz jej cenie całkowitej, jeśli jest oferowana.
5. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Biuro Turystyki informuje, że:
  1. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, albo
  2. odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  3. odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Imprezę.
6. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza, o których mowa w pkt 6.4 Warunków Uczestnictwa, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny całkowitej.
7. W przypadku, gdy Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt 6.4 ppkt 3 Warunków Uczestnictwa albo pkt 6.5 ppkt 2 Warunków Uczestnictwa, Biuro Turystyki nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy o udział w Imprezie. Zapisy pkt 7.14 – 7.20 Warunków Uczestnictwa stosuje się odpowiednio.
8. Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:
  1. liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie, a Biuro Turystyki powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy, nie później niż na:
    - § 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni,
    - § 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2-6 dni,
    - § 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni, lub
  2. Biuro Turystyki nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy.
9. Biuro Turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w pkt 6.8 i pkt 4.3 Warunków Uczestnictwa, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Zapis pkt 4.2 Warunków Uczestnictwa stosuje się odpowiednio.

## 7. Odpowiedzialność, obniżka ceny

1. Biuro Turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie Umowy, bez względu na to, czy usługi są wykonywane przez Biuro Turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Podróżny powinien zawiadomić Biuro Turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
3. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych w ramach Umowy nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Biuro Turystyki powinno usunąć 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. W przypadku nieusunięcia niezgodności zapisy pkt 7.14-7.20 Warunków Uczestnictwa dotyczące obniżki ceny stosuje się odpowiednio.
4. Jeżeli Biuro Turystyki nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Biuro Turystyki odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
5. Jeżeli Biuro Turystyki w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej Imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
6. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie Imprezy Biuro Turystyki powinno przyznać Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny Imprezy.
7. Podróżny 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.
8. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację Imprezy, a Biuro Turystyki nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Podróżnego, Podróżny ma prawo do rozwiązania Umowy bez opłaty za jej rozwiązanie.
9. Jeżeli Impreza obejmuje transport Podróżnych, Biuro Turystyki zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami. Zapisy pkt 7.14-7.20 Warunków Uczestnictwa



dotyczące obniżki ceny stosuje się odpowiednio.

10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z pkt 7.7, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.
11. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Turystyki zobowiązane jest do poniesienia kosztów niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy, z tym, że ograniczenia czasu zapewniania Podróżnemu niezbędnemu zakwaterowania, o którym mowa powyżej, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem, że Biuro Turystyki zostało powiadomione o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
12. Uprawnienie, o którym mowa w pkt 7.11, nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.
13. Biuro Turystyki nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt 7.11 i 7.12, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.
14. Podróżny zobowiązany jest do: przestrzegania warunków Umowy, w tym zgłoszenia się w wymaganym czasie na zbiórkę, do odprawy biletowo-bagażowej, przestrzegania przepisów prawa obowiązującego w Polsce i na terenie kraju pobytu podczas Imprezy, a także przestrzegania przepisów porządkowych, bezpieczeństwa i pożarowych w środkach transportu i miejscach zakwaterowania oraz do stosowania się do zaleceń pilota, opiekuna lub reprezentanta Biura Turystyki. Podróżny ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie szkody.
15. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.
16. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Biuro Turystyki powinno niezwłocznie wypłacić powyższe odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
17. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Biuro Turystyki udowodni, że:
  1. winę za niezgodność ponosi Podróżny;
  2. winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
  3. niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
18. Roszczenia, o których mowa w pkt 7.15 i 7.16, przedawniają się z upływem 3 lat.
19. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią Imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Biura Turystyki.
20. W przypadkach innych, niż określone w pkt 7.19, odpowiedzialność Biura Turystyki (a co za tym idzie odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Biuro Turystyki) ograniczona jest – o ile ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa – do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej.
21. Obniżka ceny, o której mowa w pkt 7.15, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa w pkt 7.16, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez Podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz.Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.
22. Biuro Turystyki lub agent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Podróżnego za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Podróżny lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
23. Biuro Turystyki zobowiązane jest niezwłocznie udzielić odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w pkt 7.11, z tym że pomoc ta polega w szczególności na udzieleniu:
  1. odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
  2. pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w niniejszych Warunkach Uczestnictwa.
24. Biuro Turystyki może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 23, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro Turystyki.
25. Podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z Ustawy.
26. W przypadku gdyby którekolwiek z postanowień Umowy lub oświadczenia Podróżnego okazało się mniej korzystne dla Podróżnego niż postanowienia Ustawy, to jest ono nieważne. W takim przypadku w miejsce postanowień Umowy mniej korzystnych dla Podróżnego obowiązują przepisy Ustawy.

27. Postanowienia Umowy lub oświadczenia Biura Turystyki, które zmierzałyby do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie są nieważne.

#### 8. Procedura rozpatrywania skarg, pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

1. Jeżeli w trakcie Imprezy Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Turystyki lub jego przedstawiciela w miejscu realizacji Imprezy (pilota, opiekuna, reprezentanta). W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Biuro Turystyki mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro Turystyki zaleca złożenie skargi w postaci papierowej (na adres pocztowy Biura Turystyki) lub elektronicznej (mailem na adres podany w Umowie/Zgłoszeniu), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej Imprezy, w której Podróżny uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia Imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Turystyki może uznać ją za bezskuteczną, co w żadnej mierze nie uchybia oraz nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata.
2. Skarga związana z realizacją Imprezy może być kierowana bezpośrednio do Biura Turystyki lub do agenta, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę do Biura Turystyki. Skargę wniesioną do Agentu w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Turystyki. Agent nie jest uprawniony do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.
4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro Turystyki nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jednak wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro Turystyki informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro Turystyki jest Inspekcja Handlowa - Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie (ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, adres strony internetowej: <https://wiih.org.pl>). Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.
5. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej Biura Turystyki (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a Biurem Turystyki zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://uokik.gov.pl>).

#### 9. Ubezpieczenie, zabezpieczenia finansowe

1. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi Biuro Turystyki zawiera dla Podróżnych ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków podczas imprezy.
2. Warunki ubezpieczenia są zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dostępnych na stronie internetowej Biura Turystyki, z którymi Podróżny winien zapoznać się przed wyjazdem.
3. W cenie Imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy - w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. Biuro Turystyki zachęca do zawarcia tego dodatkowego ubezpieczenia najpóźniej 5 dni od daty zawarcia Umowy. W przypadku gdy do rozpoczęcia Imprezy turystycznej jest mniej niż 30 dni, umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji można zawrzeć jedynie w dniu zawarcia Umowy uczestnictwa w imprezie.
4. Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów leczenia chorób przewlekłych. ORION zaleca osobom cierpiącym na choroby przewlekłe zawarcie dodatkowego ubezpieczenia.
5. Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że zapoznał się z warunkami ubezpieczenia i wszelkimi stosowanymi ograniczeniami.
6. Jeśli koszty wizyt lekarskich, lekarstw i pomocy ambulatoryjnej nie przekraczają kwoty 50 EUR, to Uczestnik zobowiązany jest pokryć je we własnym zakresie. Po powrocie do kraju zostaną one zwrócone Uczestnikowi w PLN przez Ubezpieczyciela po przedłożeniu wszystkich wymaganych dokumentów, oryginałów rachunków.
7. Ubezpieczony zwalnia lekarzy leczących w kraju i zagranicą z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia.
8. Wypełniając wymogi nałożone Ustawą Biuro Turystyki oświadcza, że na wypadek swojej niewypłacalności:
  1. posiada gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A. z siedzibą we Wrocławiu (53-659), ul. gen. Władysława Sikorskiego 26.
  2. dokonuje terminowego odprowadzania składek od Umów w należnej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych Ustawą, zaś informacja o wysokości pobranej składki jest każdorazowo podawana w Umowie. Kwota należna z tytułu składki obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą Ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21 dnia miesiąca następującego po danym okresie.
9. Wpłata środków z zabezpieczeń następuje na zasadach określonych w Ustawie. W przypadku konieczności skorzystania przez

Podróżnego z zabezpieczeń wskazanych w pkt 9.8 niniejszych Warunków Uczestnictwa (zgłoszenie niewyłącalności Biura Turystyki), należy kontaktować się z:

1. Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, telefon kontaktowy: (+48 22) 597 95 01 lub (+48 22) 597 95 40, fax: (+48 22) 597 95 02, adres e-mail: dkpit@mazovia.pl) - gdy Podróżny znajduje się na wyjeździe, w sprawach kontynuacji imprezy turystycznej i organizacji powrotu do kraju,
2. Ubezpieczycielem - Towarzystwo Ubezpieczeń EUROPA S.A. z siedzibą we Wrocławiu (53-659), ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, tel. (+48 71) 36 92 887, formularz zgłoszenia szkody dostępny pod adresem <https://tueuropa.pl/zglos-szkode.htm> – w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną.

## 10. Dane osobowe

1. Podróżny, będący uczestnikiem Imprez organizowanych przez Biuro Turystyki, będąc Podmiotem danych (zwanym dalej „Podmiotem danych”), w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej „Rozporządzeniem RODO”) oraz zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (zwaną dalej „UODO”) przyjmuje do wiadomości, iż jego dane osobowe, które przekazał Biuru Turystyki, będącemu Administratorem danych osobowych (zwanemu dalej „Administratorem”), na podstawie zawartej Umowy i w związku z jej zawarciem, będą przetwarzane przez Administratora wyłącznie w celu realizacji jego obowiązków ustawowych i w celu realizacji oraz dochodzenia praw i obowiązków wynikających z Umowy. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do zapewnienia realizacji wzajemnych praw i obowiązków wynikających z Umowy, jednak nie dłużej niż przez 5 lat po zakończeniu Umowy. Podmiot danych niniejszym potwierdza, iż dane osobowe, które przekazał Administratorowi, są prawdziwe, i zobowiązuje się, że powiadomi Administratora o wszelkich zmianach powyższych danych.
2. Pouczenie co do przysługujących praw: ochronę danych osobowych regulują postanowienia Rozporządzenia RODO i UODO, które zawierają również regulację uprawnień przysługujących Podmiotowi danych. Podmiotowi danych przysługuje prawo do bezpłatnego uzyskania informacji dotyczących przetwarzania jego danych, które są przechowywane. Pod warunkiem dotrzymania wymogów określonych w ogólnie obowiązujących przepisach prawa, Podmiotowi danych przysługują również:
  1. prawo do dostępu do własnych danych osobowych,
  2. prawo do sprostowania nieprawdziwych danych osobowych,
  3. prawo do ograniczenia (zablokowania) przetwarzania danych osobowych,
  4. prawo do zgłoszenia sprzeciwu w stosunku do przetwarzania danych osobowych w danym celu,
  5. prawo do usunięcia danych osobowych, w szczególności w przypadku, jeżeli dane już nie są niezbędne do celów, dla których zostały zebrane, lub nie są już przetwarzane, albo jeżeli cofnął zgodę na ich przetwarzanie i nie istnieje żadna inna podstawa prawna umożliwiająca ich przetwarzanie, ewentualnie jeżeli dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem. Podmiotowi danych przysługuje także, pod warunkiem spełnienia określonych wymogów, prawo do przeniesienia danych, czyli prawo do uzyskania jego danych osobowych, które przekazał dobrowolnie Administratorowi, w formie elektronicznej, w strukturyzowanym, zwyczajnie używanym i maszynowo czytelnym formacie. Podmiot danych może w ramach tego prawa również skorzystać z prawa do przeniesienia danych osobowych do innego administratora, jeżeli takie przeniesienie będzie możliwe pod względem technicznym (prawo przeniesienia danych). Administrator podaje do wiadomości dane kontaktowe w celu zwracania się Podmiotów danych do Administratora. Do Administratora można się zwracać pisemnie na adresie jego siedziby, który podany jest wyżej w pkt 1.1, do Administratora można się zwracać pisemnie za pośrednictwem adresu e-mail: [iod@btorion.pl](mailto:iod@btorion.pl). Jeżeli Podmiot danych skorzysta z któregoś z praw, które mu przysługują zgodnie z przepisami prawa regulującymi zakres ochrony danych osobowych w stosunku do Administratora, a złożony wniosek nie będzie umożliwił weryfikacji tożsamości wnioskodawcy lub jeżeli Administrator będzie miał uzasadnione wątpliwości w stosunku do tożsamości osoby wnioskodawcy, wtedy Administratorowi przysługuje prawo do zwrócenia się do takiej osoby z prośbą o przekazanie uzupełniających danych, które będą niezbędne do potwierdzenia tożsamości wnioskodawcy. W razie podejrzenia, że dane są przetwarzane niezgodnie z obowiązującym prawem, Podmiotowi danych przysługuje prawo do złożenia skargi do organu nadzoru, którym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych w Polsce. Administrator niniejszym oświadcza, iż dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w wyżej wymienionych celach, zgodnie z prawem w zakresie ochrony danych osobowych i odpowiednimi przepisami prawa UE, z użyciem odpowiednich środków technicznych, organizacyjnych i bezpieczeństwa.

## 11. Postanowienia końcowe

1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa mają zastosowanie od 1 listopada 2024 r. i zastępują dotychczas obowiązujące w Biurze Turystyki Warunki uczestnictwa.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową/Zgłoszeniem oraz niniejszymi Warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy:
  1. ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych ( Dz. U 2017 r. nr 2361),
  2. kodeksu cywilnego,
  3. inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta oraz powszechnie obowiązującego prawa.