

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

organizowanych przez Unique Moments Sp. z o.o.

## 1. ZASADY OGÓLNE

1.1. UNIQUE MOMENTS Sp. z o.o. zwane dalej „BIUREM” jako TOUROPERATOR (organizator turystyki w rozumieniu Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych – Koncesja Organizatora Turystyki nr 447), stawia sobie za cel zapewnienie Uczestnikom optymalnych warunków wypoczynku. Prawa i obowiązki Uczestników określają wydane w oparciu o art. 384, 384(1), 385, 385(1-3) KC „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez UNIQUE MOMENTS Sp. z o.o. zwane dalej „Warunkami”.

## 2. ZAWARCIE UMOWY

2.1. Zawarcie Umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika (Klienta) z ofertą i Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa umieszczonymi na stronie internetowej: [www.um24.pl](http://www.um24.pl) oraz **po dokonaniu wymaganej wpłaty** (części lub całości) kwoty wynikającej z oferty lub potwierdzenia rezerwacji na konto bankowe Biura w terminie wskazanym w treści oferty..

2.2. Zawierając umowę potwierdzając Państwo jednocześnie otrzymanie informacji o przetwarzaniu Państwa danych osobowych stanowiącej Załącznik nr 1 do tejże umowy. Państwa dane osobowe przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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, w sposób wskazany w Załączniku nr 1. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie lub urzędowo. Strony mogą ustalić w formie pisemnej swoje prawa i obowiązki odmiennie niż przewidują to niniejsze ogólne warunki uczestnictwa z tym zastrzeżeniem, iż w sprawach nie unormowanych w umowie kolejno zastosowanie będą miały niniejsze „Warunki” i przepisy Kodeksu Cywilnego.

2.3. W wypadku zawarcia umowy również na rzecz innych uczestników wymienionych w umowie/ zgłoszeniu Uczestnik odpowiada wobec Biura za wykonanie przez pozostałych Uczestników obowiązków wynikających z umowy. Inni Uczestnicy nie mogą powoływać się na fakt nieznamości treści oferty i umowy zawartej z Biurem.

2.4. Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Biuro zmuszone jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust.1 pkt 1 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, nie może spełnić specjalnych wymagań lub zaproponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej, niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Klienta wskazując na o treści zmian oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej.

2.5 W przypadku wskazanym w punkcie 2.4. Biuro może jednocześnie zaferować Klientowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyżej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, **Klient w ciągu 7 dni** zobowiązany jest poinformować Biuro, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia jakichkolwiek opłat za odstąpienie albo przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną oraz jej cenę w przypadku gdy została zaferowana.

2.6. Klient, który przyjął zaproponowane zmiany warunków umowy **nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania** z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Klient jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

2.7. Uczestnik zawierając umowę potwierdza, że ma świadomość, iż:

- a) jego **paszport musi być ważny min. 6 m-cy od daty powrotu w kraju wylotu,**
- b) **przepisy dot. wiz wyjazdowych podawane przy ofertach dotyczą tylko obywateli Polski,**
- c) zobowiązany jest do zapoznania się z przepisami celnymi obowiązującymi w krajach do których udaje się Uczestnik,
- d) zobowiązany jest do podawania aktualnych danych osobowych oraz **ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki posługiwania się nieaktualny danymi osobowymi,** w tym dokumentami zawierającym takie dane,
- e) **Biuro ostrzega przed próbami naliczania Uczestnikom dodatkowych, nienależnych opłat** przez osoby trzecie podające się za pracowników hoteli, przewoźników, pilotów wycieczek, itp. Wszystkie opłaty objęte daną imprezą turystyczną są podawane przez Biuro. Biuro nie odpowiada za dobrowolne uiszczenia innych opłat przez Uczestników,
- f) Uczestnik w niektórych przypadkach zobowiązany jest do **zaszczepienia się przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.** Biuro informuje Uczestników o obowiązkowych oraz zalecanych szczepieniach. Ich wykonanie oraz koszty z tym związane obciążają Uczestnika,
- g) Biuro nie zapewnia pośrednictwa wizowego, służy jednak pomocą, w tym poprzez wskazania odpowiednich podmiotów.

## 3. WARUNKI PŁATNOŚCI

3.1. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. **Kwoty podane w katalogach oraz na stronie internetowej są cenami orientacyjnymi i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 k.c.** Cena świadczenia podana jest w ofercie oraz w umowie.

3.2. Miejscem spełnienia świadczenia pieniężnego z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy lub kasa Biura.

3.3. Zawarcie umowy następuje pod warunkiem zapłaty na rzecz Biura zaliczki w wysokości co najmniej 30% ustalonej ceny imprezy lub innej kwoty obejmującej całkowitą wartość biletu lotniczego jeżeli warunki zakupu biletu określone przez linię lotniczą tego wymagają oraz zaliczki na poczet pozostałych określonych w umowie świadczeń. W takim przypadku warunki płatności będą indywidualnie określone.

3.4. Cała należność za imprezę określona umową winna być wpłacona przez uczestnika w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy, a w przypadku kategorii wyjazdów rejsy całość należności w terminie 50 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy.

3.5. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3 i 3.4 terminach na dobro Biura.

3.6. Cena za udział w imprezie turystycznej może ulec zmianie. Zmiana ta może polegać na jej podwyższeniu albo obniżeniu. **Cena może ulec zmianie tylko w przypadku zmiany:**

- a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
- b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
- c) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

3.7. Zmiana ceny (podwyższenie albo obniżenie) zostanie obliczona w następujący sposób:

- podwyższenie ceny – do ceny zawartej w umowie zostanie doliczona różnica pomiędzy wartością świadczeń wskazanych w ust. 1 w dniu w dniu podwyższenia ceny i ich wartością w dniu zawarcia umowy,
- obniżenie ceny – od ceny zawartej w umowie zostanie odliczona różnica pomiędzy wartością świadczeń wskazanych w ust. 1 w dniu zawarcia umowy i ich wartością w dniu obniżenia ceny.

3.8. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

3.9. W przypadku podwyższenia ceny **Uczestnik może zrezygnować z udziału w imprezie w terminie 3 dni od daty otrzymania powiadomienia**. W przypadku rezygnacji Biuro zwraca pełną otrzymaną od Uczestnika wpłatę po potrąceniu poniesionych przez Biuro nakładów i kosztów związanych z przygotowaniem imprezy.

3.10. Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Klientów do Biura, Biuro informuje, że odprowadza zgodnie składki do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia wskazany jest w Rozdziale 2 Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

3.11. Biuro na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 201117 z dnia 30.07.2012r. zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w odpowiedniej umowie..

#### 4. PRAWA UCZESTNIKA

4.1. Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych ofertą stanowiącą integralną część umowy. Wymagania specjalne, na które strony wyraziły zgodę, stanowią załącznik do niniejszej umowy opatrzone podpisami obu stron.

4.2 Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej objętej umową **może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy, jeżeli zmiana jest nieznaczna**. O zmianie tej niezwłocznie poinformuje Uczestników.

4.3. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura.

4.4. Uczestnicy uprawnieni są do zgłaszania przedstawicielom Biura wszelkich uwag i sugestii dotyczących realizacji imprezy, z tym zastrzeżeniem, iż Biuro wyłącza swoją odpowiedzialność za spowodowane takimi działaniami modyfikacje programu imprezy i jego niezgodnością z ofertą.

4.5. **Uczestnik objęty zostanie szczególną opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro** (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

4.6. Uczestnik ma prawo do dodatkowego ubezpieczenia kosztów leczenia oraz następstw nieszczęśliwych wypadków pod warunkiem wniesienia dodatkowej odpłatności na rzecz Ubezpieczyciela z którym Biuro zawarło umowę.

#### 5. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

5.1. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli Biura dotyczących realizacji programu imprezy.

5.2. Uczestnik zobowiązuje się w trakcie imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura podróży umożliwiającym realizację oferty.

5.3. **Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszportu) oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych.**

5.4. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

5.5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania.

5.6. W razie rażącego lub uporczywego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników, Biuro może rozwiązywać umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu za granicą i powrotu do kraju obciążają w takim przypadku nie stosującego się do ustalonego przez Biuro porządku imprezy Uczestnika.

5.7. **Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu** (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, bilety wstępów nieujęte w programie, koszt dodatkowych wycieczek fakultatywnych itp.) wymienionych w programach imprez – nie spełnienie tego obowiązku może skutkować odmową wykonania świadczeń przez Biuro.

5.8. **Uczestnik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Biuro o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.**

#### 6. UBEZPIECZENIA

6.1. Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę o imprezach turystycznych oraz powiązanych imprezach turystycznych.

6.2. W ramach ceny imprezy Biuro zapewnia Uczestnikom imprez zbiorowych (nie dotyczy imprez z dojazdem własnym) ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą i następstw nieszczęśliwych wypadków do wysokości kwot gwarantowanych polisą. Ubezpieczycielem jest Towarzystwo Ubezpieczeniowe Signal Iduna Polska S.A.

6.3. Istnieje też możliwość dodatkowego ubezpieczenia się przez Uczestników imprez od innych ryzyk (np. kradzieży, związanych z uprawianiem sportów, zaginięcia bagażu, ubezpieczenia od chorób przewlekłych, ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, ubezpieczenia od kosztów rezygnacji i przerwania wyjazdu). Biuro zwraca uwagę, że w sytuacji gdy powodem rezygnacji z wyjazdu jest choroba przewlekła to prócz ubezpieczenia od kosztów rezygnacji należy wykupić ubezpieczenie od chorób przewlekłych.

6.4. Klientom indywidualnym Biuro zapewnia możliwość ubezpieczenia kosztów leczenia za granicą i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz innych ubezpieczeń wg indywidualnych zamówień.

6.5. **Zawierając umowę Uczestnik deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwi udział w Imprezie.**

#### 7. REKLAMACJE

7.1. W przypadku nie wykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Biuro, Uczestnikom przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje wnosi się do Biura albo bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została zawarta w terminie 45 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej otrzymania.

7.2. **Podstawą reklamacji może być wyłącznie nienależyte wykonanie albo niewykonanie umowy. Treść ofert publikowanych w katalogu Biura nie stanowi podstaw do reklamacji.**

7.3. Reklamacja Uczestnika w formie pisemnej winna być potwierdzona przez przedstawiciela Biura i zawierać uzasadnienie oraz propozycję naprawienia szkody (zadośćuczynienia). Podstawą reklamacji Uczestników nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności,

za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie realizacji imprezy).

7.4. Reklamacje dotyczące rzeczy zaginionych lub uszkodzonych w transporcie lotniczym należy składać pisemnie, zgodnie z procedurą – bezpośrednio do linii lotniczej wykonującej ostatni segment przewozu przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego P.I.R. (Property Irregularity Report). Utratę, uszkodzenie lub błędne przesłanie bagażu należy dodatkowo zgłosić organizatorowi.

7.5. Ponadto Biuro informuje, że:

- a) pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępniła platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. Biuro nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów,
- b) metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1283). Sprawy tego z zakresu prowadzone są przez Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## 8. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

8.1 Z zastrzeżeniem punktów 8.2 – 8.9, Biuro odpowiada za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a także udzieli Klientom pomocy, jeżeli w czasie imprezy turystycznej znajdą się oni w trudnej sytuacji.

8.2. Biuro ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności całkowitej ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie oraz szkód wyrządzonych umyślnie albo w wyniku niedbalstwa.

8.3. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprezy w czasie jej trwania.

8.4. Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 72 godzin przed jej rozpoczęciem, a w każdym czasie z przyczyn od Biura niezależnych i nie zawinionych. W takim wypadku Biuro zobowiązane będzie do przedstawienia oferty zastępczej na zasadach pierwszeństwa lub też zwrot określonej umową i wpłaconej przez Uczestnika należności bez potrąceń.

8.5. Biuro nie odpowiada za odmowę wpuszczenia Uczestnika do kraju, w którym organizowana jest impreza.

8.6. **Biuro zastrzega sobie prawo odwołania wyjazdu w przypadku nie wystarczającej liczby Uczestników na określony termin wyjazdu.** W tym przypadku Biuro ma obowiązek zaproponować nieco inny bardzo zbliżony termin wyjazdu w podobnej cenie lub alternatywny kierunek wyjazdu. W przypadku braku akceptacji nowego terminu lub kierunku wyjazdu przez Uczestnika, Biuro ma obowiązek zwrócić 100 % dotychczas wpłaconych przez Uczestnika zaliczek. Biuro powiadomi Uczestnika o odwołaniu wyjazdu nie później niż na:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.

8.7. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem Biura, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. **W przypadku odstąpienia, konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy, które zostały spełnione na jego żądanie.** W takim przypadku, kwotę zapłaty

oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia.

8.8. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadku gdy winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ponosi Klient albo osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, jeżeli nie można było tego przewidzieć ani uniknąć, albo zostało to spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, nie zwalnia Biura od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi.

## 9. REZYGNACJA Z IMPREZY

9.1. Rezygnacja przez Uczestnika z zakupionej w Biurze imprezy wymaga pisemnego oświadczenia.

9.2. **Klient może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy składając na piśmie rezygnację z uczestnictwa w imprezie.** Rezygnacja powinna być złożona w biurze/agencji turystycznej, w którym została zawarta umowa. Klient otrzyma zwrot wpłaconej kwoty na poczet ceny imprezy po potrąceniu poniesionych przez Biuro nakładów i kosztów związanych z przygotowaniem imprezy oraz z odwołaniem uczestnictwa klienta udziału w imprezie. Jeżeli wpłacona przez Klienta zaliczka nie pokrywa pełnych kosztów i nakładów wskazanych w zdaniu poprzednim. Klient zobowiązany jest do dopłaty różnicy w terminie 7 dni od przedstawienia mu na trwałą nośniku, kalkulacji tychże kosztów i nakładów oraz kwoty do zapłaty.

9.3. Niezależnie od postanowień punktu 9.2, Klient może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia jakichkolwiek opłaty z tytułu odstąpienia w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz do miejsca docelowego. W takim wypadku Klient może żądać wyłącznie zwrotu zapłaconej kwoty bez dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

9.3. Uczestnik może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu uprawnienia z tytułu umowy jeżeli osoba ta jednocześnie przejmie wszystkie obowiązki wynikające z tej umowy oraz pokryje koszty związane z tą zmianą. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Uczestnik zawiadomi Biuro w terminie co najmniej 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

9.4. Ponadto za Rezygnację przez klienta z zakupionej imprezy uważa się: - nie zgłoszenie się do odprawy na lotnisku - nie uiszczenie pełnej należności określonej w Umowie - brak ważnego paszportu - uniemożliwienie wyjazdu bądź wjazdu przez służby graniczne lub celne - nie skorzystanie ze świadczeń w miejscu docelowym.

9.5. **Uczestnik może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej na warunkach określonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Signal Iduna Polska S.A. Zawarcie tego ubezpieczenia może nastąpić przy podpisaniu umowy-zgłoszenia lub najpóźniej w dniu następnym.**

9.6. Ogólne warunki ubezpieczeń Towarzystwo Ubezpieczeń Signal Iduna Polska S.A. są doręczone Uczestnikowi przy zawarciu umowy-zgłoszenia.

## 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 548).

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 czerwca 2019 r.