



## WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezie turystycznej organizowanej przez Biuro Podróży **Feniks Tour Agnieszka Kozyra** z siedzibą w Rzeszowie ul. Jazowa 67/36, 35-326 Rzeszów, tel.503 059 355, NIP 813-153-72-94, posiadającym wpis do Rejestru organizatorów turystyki Marszałka Województwa Podkarpackiego nr 309/20 oraz gwarancję ubezpieczeniową Towarzystwa Ubezpieczeń TU Europa Spółka Akcyjna nr GT 372/2020, zwanym dalej **ORGANIZATOREM**, reprezentowanym przez Agnieszkę Kozyra.

### 1. Zawarcie umowy.

1.1 Wszelkie informacje Organizatora zamieszczone w administrowanym przez niego serwisie internetowym znajdującym się pod adresem [www.fenikstour.pl](http://www.fenikstour.pl) stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

1.2. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej z Biurem Podróży Feniks Tour następuje poprzez dokonanie przez Podróżnego zapisu do udziału w imprezie turystycznej on-line za pośrednictwem strony internetowej Organizatora ([www.fenikstour.pl](http://www.fenikstour.pl)) oraz zapłatę przez Podróżnego określonej w pkt. 3. poniżej całości albo części ceny imprezy turystycznej, jeżeli oferta przewiduje płatność w ratach.

1.3. Za zgodą Organizatora oraz Podróżnego umowa o udział w imprezie turystycznej może zostać zawarta w wyniku indywidualnych uzgodnień w wybranej przez strony formie. W przypadku zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej określonej w ust. 1 powyżej, Podróżny może zażądać od Organizatora dostarczenia mu podpisanego przez Organizatora albo w jego imieniu egzemplarza umowy.

1.4. Na pełną treść umowy o udział w imprezie turystycznej składają się: a) wypełniony internetowy formularz umowy o udział w imprezie turystycznej, b) niniejsze Warunki Uczestnictwa, c) Standardowy Formularz Informacyjny, d) Plan wyprawy / Program Wycieczki e) Regulamin Imprezy Turystycznej\* (\*dotyczy wypraw górskich, kajakowych, rowerowych).

1.5. Przez Podróżnego rozumie się także osobę, na rzecz której umowa o udział w imprezie turystycznej została zawarta przez osobę zgłaszającą jej uczestnictwo w imprezie turystycznej, jak również osobę, która nabyła ogół praw i obowiązków wynikających z umowy o udział w imprezie turystycznej.

1.6. Osoba dokonująca zapisu do udziału w imprezie turystycznej czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w ww. zapisie i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tych uczestników.

1.7. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej (rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej) może być złożone przez Podróżnego z zachowaniem formy pisemnej (w formie oświadczenia wysłanego na adres siedziby Organizatora lub Agenta, za pośrednictwem którego Podróżny zawarł umowę) lub za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres Organizatora lub Agenta, za pośrednictwem którego Podróżny zawarł umowę, wskazany w umowie.

1.8. Umowa o udział w imprezie turystycznej może zawierać informacje o znajdujących się w miejscu imprezy turystycznej atrakcjach dodatkowych. Atrakcje dodatkowe nie stanowią części imprezy turystycznej. Organizator nie gwarantuje możliwości skorzystania z atrakcji dodatkowych, w szczególności Organizator zastrzega, że możliwość skorzystania z atrakcji dodatkowych uzależniona będzie od istnienia rezerwy czasu umożliwiającego na skorzystanie z nich bez uszczerbku dla realizacji harmonogramu imprezy turystycznej.

1.9 Uczestnik wyraża zgodę na publikację swojego wizerunku w relacjach z przebiegu imprezy turystycznej w materiałach promocyjnych organizatora.

### 2. UDZIAŁ OSOBY NIEPEŁNOLETNIEJ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

2.1. W przypadku, gdy uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba poniżej 18-stego roku życia, osoba dokonująca zapisu do udziału w imprezie turystycznej zobowiązana jest podać dokładną datę urodzenia tej osoby ora przedstawić potwierdzający ją dokument.

2.2. Organizator w ramach organizowanych imprez turystycznych nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką rodziców lub prawnych opiekunów bądź pełnoletniego opiekuna wyznaczonego przez rodziców lub opiekunów prawnych.

2.3 Zawarcie umowy na rzecz osoby niepełnoletniej, w przypadku, gdy w imprezie turystycznej nie bierze udziału żaden z przedstawicieli ustawowych takiej osoby, wymaga zgody jej przedstawicieli ustawowych (rodziców lub opiekunów prawnych) wyrażonej w formie pisemnej w języku polskim doręczonej Organizatorowi najpóźniej w chwili zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej. Dokument ten potwierdza całkowitą odpowiedzialność przedstawicieli ustawowych za osobę niepełnoletnią na imprezie turystycznej Organizatora.

2.3 Za szkody wyrządzone podczas imprezy turystycznej przez osobę niepełnoletnią odpowiadają jej rodzice lub opiekunowie prawni oraz pełnoletni opiekun wyznaczony przez rodziców lub opiekunów prawnych.

### **3. Cena imprezy turystycznej**

3.1. Cena imprezy jest ceną umowną. Cena zawiera świadczenia, które zawarte są w ofercie na stronie internetowej [www.fenikstour.pl](http://www.fenikstour.pl).

3.2. Cena imprezy nie obejmuje dodatkowych atrakcji, które nie są opisane w ofercie imprezy zawartej na stronie internetowej.

3.3. W przypadku imprez typu firmowe spotkania integracyjne, eventsy warunki ustalane są indywidualnie, a umowa spisywana jest przed wykonaniem usługi. Po zawarciu umowy i/lub wpłaceniu zaliczki nie ma możliwości uzyskania dodatkowych zniżek.

3.4. Organizator obliuguje się nie zmieniać cen wycieczek i usług własnych podanych na stronie, ale także nie odpowiada za zmiany cen dodatkowych świadczeń i atrakcji nie zależnych od organizatora, które są zawarte w ofercie wycieczki lub podane informacyjnie.

3.5. Podróżny wykupujący jedno miejsce musi się liczyć z koniecznością zakwaterowania z inną osobą lub osobami lub dopłatą do pokoju 1- osobowego, w przypadku, gdy organizator nie był w stanie zapewnić zakwaterowania z inną osobą/osobami lub jeśli zechce korzystać z pokoju jednoosobowego.

3.6. Część dewizowa ceny imprezy turystycznej przeliczana jest po aktualnym kursie NBP.

### **4. Warunki płatności**

4.1. Równocześnie z zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej Podróżny zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Organizatora pełnej ceny podanej w umowie lub pełnej kwoty pierwszej raty, jeżeli umowa przewiduje płatność w ratach.

4.2. Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej przewiduje zapłatę zaliczki lub zapłata ceny jest podzielona na raty osoba dokonująca zapisu do udziału w imprezie turystycznej zobowiązana jest do zapłaty zaliczki lub pierwszej raty w wysokości podanej w umowie w chwili jej zawarcia. Do zapłaty pozostałej wysokości ceny Podróżny zobowiązany jest w terminach określonych umowie o udział w imprezie turystycznej (przy czym terminy mogą być określone także w Informacji dodatkowej o imprezie turystycznej).

4.3. W przypadku opóźnienia z zapłatą ceny za udział w imprezie turystycznej lub pełnej wysokości raty Organizator nie jest zobowiązany do zawarcia z umowy o udział w imprezie turystycznej. O zawarciu umowy decyduje kolejność terminowych wpłat. Organizator niezwłocznie po otrzymaniu opóźnionej płatności informuje osobę dokonującą zapisu do udziału w imprezie turystycznej, że umowa o udział w imprezie turystycznej nie została zawarta z powodu opóźnienia z zapłatą ceny oraz dokonuje jej zwrotu na numer rachunku bankowego, z którego została otrzymana lub, w przypadku posiadania wolnych miejsc, potwierdza zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej.

4.4. W przypadku imprez turystycznych klient zobowiązany jest do zapłaty zaliczki w wysokości co najmniej 40% wysokości imprezy w momencie dokonywania rezerwacji lub najpóźniej maksymalnie 7 dni po jej dokonaniu, chyba że informacja w umowie będzie stanowiła inaczej. Po tym terminie rezerwacja nieopłacona zostanie anulowana. Pozostałą należność klient zobowiązany jest zapłacić najpóźniej na 30 dni przed datą imprezy turystycznej/wyjazdu. W przypadku rezerwacji na mniej niż 30 dni przed imprezą turystyczną, klient zobowiązany jest do wpłacenia pełnej kwoty. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, organizator zastrzega sobie prawo do skasowania nieopłaconej rezerwacji.

4.5. Na życzenie klienta/uczestnika wystawiana jest faktura za uczestnictwo w imprezie.

4.6. W przypadku braku zapłaty całości lub jakiegokolwiek części ceny za udział w imprezie turystycznej w terminach wskazanych w niniejszym Regulaminie lub w Informacji dodatkowej o umowie o udział w imprezie turystycznej, Organizator może wezwać Podróżnego, korzystając ze środków komunikacji elektronicznej (na adres e-mail wskazany przez Podróżnego w zapisie do udziału w imprezie turystycznej), do dokonania zapłaty w dodatkowym, trzydniowym terminie, liczonym od daty wysłania przez Organizatora wezwania, z zastrzeżeniem, że brak zapłaty w powyższym terminie będzie uprawniał Organizatora do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej, zgodnie z art. 491 § 1 Kodeksu cywilnego.

## 5. Zmiana świadczeń

### o Zmiana świadczeń przed rozpoczęciem imprezy

5.1. Organizator obliguje się nie wprowadzać żadnych zmian, w tym szczególnie zmian cen poza wyjątkiem, gdy nie jest w stanie wykonać imprezy zgodnie z umową z przyczyn nie leżących po stronie organizatora. Jakakolwiek zmiana musi zostać zaakceptowana przez wszystkie strony. W pisemnym powiadomieniu Biuro informuje Uczestnika o:

- zmianach warunków umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;

- o rozsądnym terminie, w którym Uczestnik ma poinformować Biuro o swojej decyzji (tj. czy Uczestnik przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę);

- o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi Uczestnika w podanym przez Biuro terminie;

- o zastępczej imprezie oraz jej cenie, jeśli jest oferowana. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

5.2. W przypadku gdy umowa o udział w imprezie zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Uczestnika na warunkach określonych powyżej, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 13.

5.3 Organizator może odwołać lub zmienić imprezę turystyczną w wyniku działania siły wyższej, tj. w szczególności w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia, istotnej zmiany krajowej lub zagranicznej, załamania lub niebezpiecznej pogody dla danej aktywności. Zwrot kosztów w całości lub proporcjonalnie uczestnikowi nastąpi jedynie w przypadku, gdy kosztów nie poniósł organizator, w interesie którego jest udowodnić poniesione koszty.

5.4. Organizator dokłada wszelakich starań co do terminowości i punktualności wykonywanych działań, ale nie ponosi odpowiedzialności za: opóźnienia przewoźników promowych, kolejowych, autokarowych i innych.

### o Zmiana świadczeń po rozpoczęciu imprezy

5.5. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową Uczestnik ma obowiązek zawiadomić o tym Organizatora. Organizator usuwa 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.

5.6. W przypadku nieusunięcia niezgodności odpowiednie zastosowanie ma pkt 15 WU oraz przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej 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 o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

5.7. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, 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 organizator turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5.8. W przypadku rezygnacji przez uczestnika z określonego świadczenia objętego programem imprezy, np. zwiedzania muzeum w trakcie trwania imprezy organizator nie zapewnia rekompensaty z tego tytułu. Niewykorzystanie nawet wszystkich świadczeń zawartych w pakiecie z woli uczestnika jest jednoznaczne z brakiem wnoszonych roszczeń z tego tytułu.

5.9. W przypadku przerwania uczestnictwa w realizowanej imprezie, uczestnik opuszcza grupę na własną odpowiedzialność i koszt.

6.0. Dopuszczalne są zmiany kolejności realizowania objętych umową punktów programu imprezy turystycznej. Zmiana kolejności nie powoduje braku realizacji umowy.

6.1. W przypadku imprez turystycznych realizowanych w terenie górskim, leśnym lub na wodzie, w razie wystąpienia zagrożenia życia i zdrowia uczestników (burze, wyładowania atmosferyczne, bardzo silny wiatr, itp.) organizator zastrzega sobie prawo do odwołania realizacji świadczenia lub skrócenia czasu trwania świadczenia.

## **6. Odwołanie imprezy.**

5.1. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy w momencie, gdy liczba osób chętnych do realizacji imprezy nie osiągnęła pułapu minimalnego. W tym przypadku organizator zwraca całość wpłaconej kwoty bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia. Minimalna liczba uczestników określana jest odrębnie dla każdej imprezy turystycznej przez Organizatora.

UWAGA!! Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie również na piśmie lub na innym trwałym nośniku.

5.2. Organizator powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni;

5.3. W przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy.

5.4. Organizator może odwołać imprezę w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli realizacja umowy o udział w imprezie turystycznej nie jest możliwa z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, tj. sytuacji pozostającej poza kontrolą strony powołującej się na jej zaistnienie, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.

5.4. Biuro w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

## **7. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu.**

6.1. Podróżny może w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej (odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej). Odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia Uczestnika doręczonego do Biura. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od umowy, której zryczałtowana wysokość wynosi:

- odstąpienie do 45 dni przed dniem wyjazdu – 7% ceny imprezy;
  - odstąpienie od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 20 % ceny imprezy;
  - odstąpienie od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 30 % ceny imprezy;
  - odstąpienie od 20 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 50 % ceny imprezy;
  - odstąpienie od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70 % ceny imprezy;
  - odstąpienie od 7 do 4 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny imprezy;
  - odstąpienie na 3 dni przed dniem wyjazdu lub później (najpóźniej w dniu wyjazdu) – 95 % ceny imprezy.
- Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.

6.2. Opłata za odstąpienie od umowy w trakcie imprezy (przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od umowy po dacie rozpoczęcia imprezy) wynosi 100% ceny imprezy.

6.3. Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Biuro do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

6.4. Odstąpienie od uczestnictwa w wycieczce lokalnej (fakultatywnej) zakupionej przed wyjazdem możliwa jest bezkosztowo o ile zostanie zgłoszona co najmniej jeden dzień przed rozpoczęciem imprezy głównej, w trakcie której dana wycieczka lokalna (fakultatywna) miała zostać zrealizowana. Po rozpoczęciu imprezy turystycznej opłata za odstąpienie od uczestnictwa w imprezie fakultatywnej wynosi 100% jej ceny.

**6.5. Organizator informuje, że Podróżny może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (obejmujące także koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) zapewniane przez firmę UNIQA, gdzie dodatkowa opłata wynosi 4-6% ceny imprezy turystycznej w zależności od jej typu. – patrz sekcja „Przeczytaj Koniecznie”.**

6.6. Rezygnacja z uczestnictwa w imprezie - zgłoszenie rezygnacji z imprezy niezależnie od przyczyny powinno nastąpić jak najszybciej drogą mailową.

## **8. Przeniesienie uprawnień i zobowiązań wynikających z zawartej umowy.**

8.1. Uczestnik może bez zgody Biura przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura jeżeli uczestnik zawiadomi je o tym na piśmie lub na innym 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.

8.2. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Biura z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro ma obowiązek wykazać je uczestnikowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestnika w imprezie uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. UWAGA! Zmiana uczestnika imprezy musi zostać zgłoszona do Biura na piśmie lub na innym trwałym nośniku, w terminie, który umożliwia przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych uczestnika imprezy u przewoźników.

## **9. Ceny oferty last minute i promocji.**

Cena na zawartej umowie jest wiążąca i uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu umowy z uczestnikiem cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute, kolejnej obniżki oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro. Cena imprezy podana jest w PLN (złotych polskich).

## **10. Zniżki dla dzieci.**

Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci Biuro określa w treści aktualnego katalogu lub oferty umieszczonej na stronie internetowej [www.fenikstour.pl](http://www.fenikstour.pl). W przypadku, gdy Uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca umowę powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Biuro upoważnione będzie do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Uczestnika. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

## **11. Prawa Uczestnika.**

Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych umową. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

## **12. Obowiązki Uczestnika.**

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnie przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. 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 pozwem przez Biuro. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

### **13. Odpowiedzialność stron**

13.1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody uczestnika wynikłe z powodów nie zależnych od organizatora. Uczestnik ponosi całkowitą odpowiedzialność za swoje czyny podczas uczestnictwa we wszystkich imprezach turystycznych organizowanych przez Feniks Tour. Szczególnie dotyczy jazdy rowerem, pływania kajakiem czy też podróży w górach, gdzie należy zachować szczególną ostrożność.

13.2 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody i winy wyrządzone przez uczestnika innym uczestnikom lub osobom trzecim oraz za szkody na mieniu wyrządzone, powstałe przez uczestnika. Zaleca się posiadanie odpowiedniego indywidualnego ubezpieczenia OC. Za szkody, które powstały z winy uczestnika odpowiedzialność ponosi on sam.

13.3 Uczestnik wybierając imprezę turystyczną polegającą na aktywności fizycznej zobowiązany jest dokładnie zapoznać się z warunkami i szczegółowym planem imprezy zawartej na stronie [www.fenikstour.pl](http://www.fenikstour.pl) celem zweryfikowania swoich możliwości fizycznych celem upewnienia się, iż jest zdolny, a stan fizyczny odpowiada na wymogi imprezy celem jej realizacji.

### **14. Ubezpieczenia.**

14. 1. Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

14.2. Wszyscy Uczestnicy imprez zbiorowych są ubezpieczeni w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Polska (adres: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa). Podstawowy wariant ubezpieczenia zawiera: NNW – 10 000 zł, koszty leczenia na ternie RP – 500 zł, koszty rehabilitacji – 500 zł, OC - 100 000 zł, koszty ratownictwa na terenie RP – 15 000 zł, OC związana z amatorskim uprawianiem sportu 10 000 zł, OC Sport szkody w mieniu – 5 000 zł, OC Sport szkody na osobie – 10 000 zł, Sprzęt sportowy 3 000 zł. Za dodatkową opłatą istnieje możliwość rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej w ramach wariantów Small i Large. (W wariantcie Small - suma ubezpieczenia NNW wzrasta do 20.000 PLN, W wariantcie Large suma ubezpieczenia NNW wzrasta do 50.000 PLN, koszty leczenia na terenie RP do 1000 PLN, koszty rehabilitacji do 1000 PLN). Szczegółowe informacje dotyczące ubezpieczenia przesyłane są przed zawarciem umowy drogą mailową.

### **15. Reklamacje**

15.1. O ewentualnych zastrzeżeniach, niezgodnościach w realizacji umowy Uczestnik ma obowiązek zawiadomić pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura oraz organizatora niezwłocznie, w trakcie trwania imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy o stwierdzeniu niezgodności. Uczestnik może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy do Biura lub bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi od Uczestnika do Biura. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do Biura.

15.2. Wszelkie reklamacje muszą być złożone w formie pisemnej.

15.3. Organizator ma obowiązek rozpatrzenia/udzielenia odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania tylko pod warunkiem, jeśli nie może tego zrobić podczas imprezy.

15.4. W szczególnych przypadkach Biuro zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 30 dni, o czym w terminie 14 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarcza nadanie odpowiedzi w formie pisemnej. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Biura, Biuro nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi. Uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów - patrz punkt 18. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację.

### **16. Odpowiedzialność Biura, wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.**

16.1. Biuro ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Biuro, czy przez innych dostawców usług turystycznych. 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.

16.2. Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z umową w przypadku, gdy Biuro udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

16.3. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

16.4. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze) w razie samowolnej (to jest nie zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez uczestnika miejsca.

16.5. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro.

16.6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami.

16.7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy.

16.8. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Biura.

## 17. Ochrona danych osobowych.

17.1. Biuro jest administratorem danych osobowych Uczestników. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania umowy. Uczestnicy mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych.

17.2. Uczestnikom przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

17.3. Biuro przetwarza dane osobowe 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 Biura, wskazanego poniżej. 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”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Biura polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Uczestników, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem.

17.4. Odbiorcami danych osobowych będą: linie autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, w tym UNIQA S.A. z siedzibą w Warszawie, adres ul. Chopina 61, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowo i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe.

17.5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Biuro działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Uczestników sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu. Uczestnikom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych.

Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:

- na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Uczestnik może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
- na potrzeby marketingu bezpośredniego - Uczestnik może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

## 18. Postanowienia końcowe.

18.1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Biura do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Biura o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Biuro pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php). Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Uczestnik będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem, a Biurem. Uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

Niniejsze warunki obowiązują dla umów zawartych od dnia 18 sierpnia 2020 roku.

Feniks Tour  
ul. Jazowa 67/36  
35-326 Rzeszów  
[www.fenikstour.pl](http://www.fenikstour.pl)