

**Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez
Biuro Podróży „Rajskie Wrota” Monika Błaszczyk-Bogusz**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych (dalej: Ogólne Warunki Uczestnictwa) oraz program imprezy turystycznej stanowią integralną część umowy zawieranej pomiędzy organizatorem turystyki a uczestnikiem imprezy turystycznej.
2. Biuro Podróży „Rajskie Wrota” Monika Błaszczyk-Bogusz zobowiązuje się do realizacji usług w sposób zgodny z warunkami określonymi w umowie oraz zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 lipca 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2361 z późn. zm.) [dalej: „ustawa o imprezach turystycznych”] i innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
3. Monika Błaszczyk-Bogusz prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży „Rajskie Wrota” Monika Błaszczyk-Bogusz [Poniatowa 108b, 24-320 Poniatowa], NIP: 717 178 91 04, e: mail: biuro@rajskiewrota.pl [zwana dalej: „Organizatorem”] jest organizatorem turystyki w rozumieniu art. 4 pkt 8 ustawy o imprezach turystycznych.
4. Ilekroć w niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa jest mowa o uczestniku należy przez to rozumieć uczestnika imprezy turystycznej będącego osobą fizyczną, która zawarła z Organizatorem umowę o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora.

§ 2. Zawarcie Umowy

1. Umowa o udział w imprezie turystycznej [zwana dalej: „Umową”] zostaje zawarta z chwilą podpisania przez strony Umowy – zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej. Podpisując Umowę Uczestnik oświadcza, że zapoznał się z zapisami Ogólnych Warunków Uczestnictwa, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia i ramowym programem imprezy (informacją o imprezie turystycznej), które stanowią integralną część umowy o udział w imprezie oraz został poinformowany o sytuacji panującej na terenie kraju docelowego (sytuacja polityczna, bezpieczeństwo). Uczestnik zobowiązany jest dostarczyć organizatorowi najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy wymagane w Umowie dane do zorganizowania wyjazdu lub poinformować o zmianie tych danych. W przypadku braku takich informacji Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki zmiany danych, o których nie został poinformowany.
2. Uczestnik deklaruje, że stan jego zdrowia oraz osób objętych Umową pozwala na korzystanie z zamówionych świadczeń.
3. Organizator ma obowiązek poinformować Uczestnika na temat kraju, na terenie którego organizowana jest impreza (podstawowe informacje takie jak: sytuacja polityczna, wymagane szczepienia, bezpieczeństwo). Organizator przekazuje również ewentualne ostrzeżenia Ministerstwa Spraw Zagranicznych dla podróżujących do danego kraju.
4. Wszystkie zgłoszone przez Uczestnika uwagi, życzenia specjalne i dodatkowo opłacone świadczenia zgłoszone przed podpisaniem Umowy i uwzględnione w niej są wiążące dla Organizatora.
5. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych warunkami Umowy.

§ 3. Warunki płatności. Zmiana ceny po zawarciu Umowy

1. Z chwilą podpisania Umowy Uczestnik bierze na siebie zobowiązanie uiszczenia zaliczki na poczet realizacji Umowy w ciągu 7 dni roboczych od daty zawarcia Umowy. Wysokość zaliczki określona jest każdorazowo przez Strony, ale stanowi nie mniej niż 30% wartości ceny. Pozostałą kwotę należy wpłacić w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku zawarcia Umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej Uczestnik zobowiązany jest do wpłaty całej ceny w chwili zawarcia Umowy.
2. Brak wpłaty całej ceny zgodnej z warunkami określonymi w § 3 ust. 1 stanowi podstawę do rozwiązania Umowy z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora.
3. Podwyższenie ceny ustalonej w Umowie jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
 - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
 - 2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową turystyczną, 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;
 - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
4. Organizator zawiadamia niezwłocznie Uczestnika w formie pisemnej o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia. Uczestnik w terminie 7 dni od zawiadomienia dokonanego przez Organizatora obowiązany jest poinformować Organizatora w formie pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności czy przyjmuje proponowaną zmianę ceny, czy też odstępuje od zawartej umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem opłat wniesionych przez niego na poczet ceny.
5. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej cena ustalona w Umowie nie może być podwyższana.
6. Uczestnik ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 3 pkt 1) -3) niniejszego paragrafu, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Uczestnika Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

§ 4. Realizacja imprezy turystycznej

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.
2. W czasie trwania imprezy turystycznej Uczestnik ma prawo do wszystkich wynikających z Umowy świadczeń.

3. Uczestnik bierze na siebie obowiązek uiszczenia umówionej ceny niezależnie od tego czy i w jakim stopniu faktycznie skorzysta z zamówionych usług, określonych Umową.
4. Uczestnicy winni są posiadać dokumenty uprawniające do przekraczania granic oraz zobowiązują się do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących na terenie RP oraz w kraju docelowym. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprzestrzegania przez Uczestnika w/w przepisów.
5. W czasie trwania imprezy turystycznej Uczestnicy powinni stosować się do wskazówek pilota. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania imprezy w trybie natychmiastowym w trakcie jej realizacji jeśli Uczestnik utrudnia lub uniemożliwia sprawne przeprowadzenie imprezy. W tym przypadku Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu Uczestnikowi jakiegokolwiek części ceny.
6. W sytuacjach spowodowanych siłą wyższą, winą uczestników lub osób trzecich i innych sytuacji niezależnych od Organizatora, Organizator zastrzega sobie on prawo do zmiany trasy przejazdu autokaru.
7. W sytuacjach wyjątkowych gdzie występuje konieczność zapewnienia zastępczego środka transportu, Organizator pokrywa w całości koszty biletu kolejowego 2 klasy.
8. Jeżeli przeprowadzenie imprezy turystycznej zostanie szczególnie utrudnione lub zagrożone ze względu na zdarzenia noszące cechy siły wyższej (w szczególności: wojna w kraju docelowym lub tranzytowym, klęska żywiołowa w rejonie docelowym) zarówno Uczestnik jak i Organizator mają prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
9. Organizator nie odpowiada za szkody, zmiany programu, niedogodności, utrudnienia zaistniałe w trakcie imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych (tj. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, strajki, zamieszki, działanie innych sił wyższych lub okoliczności leżące po stronie Uczestników).
10. Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia szkód powstałych w czasie trwania imprezy wyrządzonych przez siebie lub Uczestników objętych Umową i wskazanych na imiennej liście (np. szkody w hotelach, w środku transportu, szkody na osobach).
11. W przypadku wyjazdów autokarowych na trasie imprezy organizowane są postoje na toaletę lub posiłek. Toaleta w autokarze używana jest tylko w wyjątkowych sytuacjach.
12. Miejsca w autokarze przydzielane są przez Organizatora wg kolejności zgłoszeń, chyba, że Uczestnik zgłosi wcześniej rozsądne uwagi w tym zakresie, a Organizator będzie mógł je uwzględnić w konkretnych warunkach organizacyjnych.
13. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w realizacji programu imprezy wynikające z prac prowadzonych w danych miejscach (budowy, naprawy obiektów, dróg itd.) oraz za opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami, czasem oczekiwania na granicy, z winy przewoźnika.
14. Uczestnik ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach z warunkami Umowy stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

§ 5 Obowiązki Organizatora

1. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator dostarcza Uczestnikowi niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i - w stosownych przypadkach - terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przyjazdu.
2. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową o udział w imprezie turystycznej, 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.
3. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót Uczestnika do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
4. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Organizator przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej.
5. Uczestnik 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.
6. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Uczestnika, Uczestnik ma prawo do rozwiązania Umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie.
7. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport Uczestników, Organizator zapewnia powrót Uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami.
8. Organizator udzieli pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym niemożliwy jest jego powrót do kraju. Pomoc, o której mowa 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 ust. 3 niniejszego paragrafu.

§ 6. Ubezpieczenie imprezy turystycznej

1. Organizator, organizując imprezy turystyczne krajowe, zawiera na rzecz Uczestników Umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, zaś organizując imprezy turystyczne za granicą zawiera na rzecz Uczestników Umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia, obejmujące Uczestników w czasie trwania imprezy turystycznej. Koszt ubezpieczenia zawarty jest w cenie imprezy turystycznej. Zakres ubezpieczenia i wysokość sum ubezpieczenia ustalane są indywidualnie w przypadku konkretnej imprezy.

2. Ubezpieczenie powyższe nie obejmuje m.in.: ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej w przypadku choroby lub zdarzenia losowego, leczenia następstw chorób przewlekłych, leczenia następstw zdarzeń po spożyciu alkoholu lub środków odurzających, a także innych przypadków wymienionych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
3. Uczestnik może nabyć dodatkowe ubezpieczenie u Organizatora lub prywatnie u innego ubezpieczyciela.
4. Przed podpisaniem Umowy Uczestnik otrzymuje Ogólne Warunki Ubezpieczenia i oświadcza, że zapoznał się z ich treścią, a w szczególności fragmentem dotyczącym zdarzeń objętych wyłączeniem odpowiedzialności ubezpieczyciela.
5. Organizator zapewnia Uczestnikowi ubezpieczenie na wypadek swojej niewypłacalności zawarte z T.U. Europa S.A.

§ 7 Zmiana warunków Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

1. Organizatorowi przysługuje prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej także w przypadku, gdy zmiana Umowy jest nieznaczna. W przypadku skorzystania z tego prawa Organizator ma obowiązek poinformować Uczestnika w formie pisemnej o zmianie Umowy.
2. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:
 - 1) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w programie imprezy turystycznej, takie jak: a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej, b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - przybliżony czas wyjazdu i powrotu, c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu, d) liczbę i rodzaj posiłków, e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej, f) wymagania językowe, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej, h) dostępność usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, lub
 - 2) nie może spełnić specjalnych wymagań, o których Uczestnik powiadomił Organizatora i na które strony Umowy wyraziły zgodę lub
 - 3) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z § 3 ust. 3 niniejszych warunków Uczestnictwa- niezwłocznie powiadamia o tym Uczestnika w formie pisemnej. Organizator może jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
3. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2, Organizator informuje Uczestnika o:
 - 1) zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;
 - 2) terminie, w którym Uczestnik informuje Organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 4 poniżej;
 - 3) odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Uczestnika w terminie, o którym mowa w pkt 2);
 - 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
4. Uczestnik w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje go, 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 turystyczną.
5. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza impreza turystyczna, o których mowa w ust. 3, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
6. W przypadku gdy Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z ust. 3 pkt 3) albo ust. 4 pkt 2) powyżej, Organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy o udział w imprezie turystycznej.

§ 8. Rozwiązanie Umowy przez Organizatora

1. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych przez niego z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia jeśli:
 - 1) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie, a Organizator powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu Umowy z tej przyczyny 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, lub
 - 2) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu Umowy z tej przyczyny niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z przyczyn wskazanych powyżej powinno nastąpić w formie pisemnej.
3. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.

§ 9. Odstąpienie od Umowy

1. Uczestnik może odstąpić od Umowy (zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej) w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, składając Organizatorowi pisemne oświadczenie nie później niż na dzień przed datą rozpoczęcia imprezy.
2. Jeżeli Uczestnik odstąpi od Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej (tj. zrezygnuje z udziału w imprezie turystycznej), zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora opłaty za odstąpienie od Umowy w wysokości zależnej od

tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od Umowy. Jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło:

- 1) do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej – wysokość opłaty wynosi 30% ustalonej ceny imprezy turystycznej,
 - 2) od 30. do 23. dnia przed rozpoczęciem imprezy – wysokość opłaty wynosi 35% ustalonej ceny,
 - 3) od 22. do 16. dnia przed rozpoczęciem imprezy – wysokość opłaty wynosi 40% ustalonej ceny,
 - 4) od 15. do 9. dnia przed rozpoczęciem imprezy – wysokość opłaty wynosi 50% ustalonej ceny,
 - 5) od 8. do 3. dnia przed rozpoczęciem imprezy – wysokość opłaty wynosi 80% ustalonej ceny,
 - 6) od 2 do 1 dnia przed rozpoczęciem imprezy lub w dniu rozpoczęcia imprezy – wysokość opłaty wynosi 90% ustalonej ceny.
3. Opłata za odstąpienie podlega potrąceniu z wpłat dokonanych przez Uczestnika z tytułu imprezy turystycznej.
 4. Organizator nie dokonuje potrąceń jeśli Uczestnik przenosi na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia i jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki, zgodnie z postanowieniami § 10 niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa, z zastrzeżeniem, że przeniesienie praw i przejęcie obowiązków następuje nie później niż 7 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy.
 5. Uczestnik może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie 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 podróżnych do miejsca docelowego. Uczestnik może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
 6. Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
 7. Konsument, który zawarł Umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, 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.

§ 10. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków Uczestnika

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

§ 11. Reklamacje

1. Wszelkie roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy należy zgłosić Organizatorowi na piśmie. Reklamacją nie są objęte przypadki kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy było spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, osób trzecich nieuczestniczących w wykonaniu Umowy, jeśli tych działań nie dało się uniknąć i przewidzieć lub były zdarzeniami mającymi cechy siły wyższej. Reklamacje przesłaną drogą elektroniczną oraz za pośrednictwem faksu nie będą rozpatrywane. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania Umowy oraz określić swoje żądania.
3. Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Uczestnika.
4. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.
5. Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że:
 - 1) winę za niezgodność ponosi Uczestnik,
 - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
 - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
6. Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Uczestnika. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie lub szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
7. Roszczenia, o których mowa w ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu, przedawniają się z upływem 3 lat.

§ 12 Obowiązek informacyjny

1. Administratorem danych osobowych Uczestnika jest Monika Błaszczyk-Bogusz, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: Biuro Podróży „Rajskie Wrota” Monika Błaszczyk-Bogusz, NIP: 7171789104, REGON: 061470356 (dalej: Administrator).
2. Dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za ochronę danych osobowych: Monika Błaszczyk – Bogusz, biuro@rajskiewrota.pl
3. Dane osobowe Uczestnika przetwarzane będą w następujących celach:
 - a) w celu wykonania Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, dalej: RODO);
 - b) w celu wykonania obowiązków prawnych ciążących na Administratorze. w związku z realizacją Umowy, w szczególności obowiązków w zakresie prowadzenia rachunkowości i dokonania rozliczeń podatkowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - c) w celu realizacji uzasadnionego interesu Administratora w postaci ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń pomiędzy Uczestnikiem a Administratorem (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwi zawarcie i realizację Umowy.
5. Przetwarzanie danych osobowych Uczestnika może zostać powierzone przez Administratora dostawcom usług lub produktów działającym w jego imieniu, w szczególności podmiotom świadczącym Administratorowi usługi prawne, IT, transportowe, kurierskie, pocztowe, serwisowe.
6. Dane osobowe Uczestnika nie będą przekazywane do państwa trzeciego w rozumieniu RODO (poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego), w przeciwnym razie Administrator poinformuje o tym w Umowie.
7. Dane osobowe Uczestnika będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy, po czym dane będą przechowywane przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń i czynów karalnych lub przez okres wymagany przepisami prawa, np. przepisami podatkowymi. Administrator może przechowywać dane osobowe Uczestnika przez dłuższy okres niż wskazany wyłącznie, gdy wynika to z obowiązku nałożonego na Administratora przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
8. Uczestnik posiada prawo żądania:
 - a) dostępu do treści swoich danych – w granicach art. 15 RODO,
 - b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - c) ich usunięcia – w granicach art. 17 RODO,
 - d) ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
 - e) przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych Uczestnika - w granicach art. 21 RODO.
9. Realizacja praw, o których mowa powyżej, może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłane na adres e-mail: biuro@rajskiewrota.pl.
10. Uczestnikowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna on, iż przetwarzanie jego danych osobowych dotyczących narusza przepisy RODO.
11. Dane osobowe Uczestnika nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

§ 13 . Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361).
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy mogą być rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia między Stronami – będą rozstrzygane przez Sąd powszechny właściwy miejscowo według siedziby Organizatora. Spory między Organizatorem a Uczestnikiem będącym Konsumentem mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowych metod rozwiązywania sporów, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz.1823)
3. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1). informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).