
§ 1 Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:

1. Warunki uczestnictwa - niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w wycieczkach jednodniowych organizowanych przez: Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o.
2. Umowa - zgłoszenie - formularz o nazwie „umowa - zgłoszenie” służący celom określonym w §3.
3. Strony - łącznie: Organizator i Podróżny;
4. Organizator – biuro podróży występujące pod nazwą: Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. z siedzibą 98-200 Sieradz, Kłocko 166A, NIP 8272331353, Regon 5225803112, KRS 0000982259, organizujące wybraną wycieczkę jednodniową. Nazwa handlowa, firma i adres Organizatora, a także jego numery telefonów i adresy poczty elektronicznej znajdują się w ofercie i umowie-zgłoszeniu.
5. Podróżny - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej z Organizatorem.
6. Wycieczka jednodniowa – impreza turystyczna i powiązane usługi trwające krócej niż 24 godziny nie podlegające przepisom ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych oraz nie podlegająca pod Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 w/w ustawy.
7. Umowa - zawarta między Organizatorem a Podróżnym umowa o udział w wycieczce jednodniowej dotycząca imprezy jako całości lub jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy.
8. Oferta / materiał informacyjny - udostępniony przez Organizatora i skierowany do ogółu, materiał informujący o wycieczce w formie katalogu, folderu i broszury lub w formie in podobnej zawierający informacje dotyczące wycieczek jednodniowych organizowanych przez Organizatora.
9. Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Podróżnemu lub Organizatorowi, przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, 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.
10. Ubezpieczenie – ubezpieczenie od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dla każdego uczestnika wycieczki jednodniowej organizowanej na terenie Polski oraz ubezpieczenie od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków i Kosztów Leczenia dla każdego uczestnika wycieczki jednodniowej organizowanej poza granicami Polski.
11. Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności - sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.
12. Niezgoda – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych wycieczką jednodniową.
13. Informacje dodatkowe - Informacje dodatkowe do oferty wycieczki jednodniowej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa.

§ 2 Obowiązki informacyjne wobec Podróżnych

1. Przed zawarciem umowy udziela się Podróżnemu standardowych informacji na temat organizowanej wycieczki jednodniowej.
2. Informacje o wycieczce jednodniowej zawarte są w ofercie, informacjach dodatkowych do oferty wycieczki jednodniowej, w umowie - zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych Podróżnemu przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej.
3. W chwili dokonania rezerwacji udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku na wskazany przy rezerwacji adres e-mail draft umowy - zgłoszenia wraz z kompletem wymaganych prawem dokumentów.
4. Podróżny jest uprawniony do żądania umowy - zgłoszenia w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
5. W opisach poszczególnych wycieczek jednodniowych zamieszczonych w ofercie oraz dodatkowych informacjach Organizator podaje informacje o głównych właściwościach wycieczek jednodniowych.
6. Informacje wymienione w §2 ust. 5, które wymagają skonkretyzowania w odniesieniu do wycieczki jednodniowej wybranej przez Podróżnego są konkretyzowane w umowie-zgłoszeniu w formie szczegółowych postanowień - stosownie do ustaleń Organizatora i Podróżnego.

7. Usługi turystyczne w ramach wycieczek jednodniowych świadczone przez Organizatora są przeznaczone dla Podróżnych charakteryzujących się dobrostanem zdrowotnym i fizycznym, imprezy nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek Podróżnego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez Organizatora, przy zawieraniu umowy, dokładne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb Podróżnego.

§ 3 Umowa o udział w wycieczce jednodniowej

1. Stronami umowy są Organizator i Podróżny.
2. W przypadku zawierania przez Podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu. Jeżeli Podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
3. Podróżny określa w umowie - zgłoszeniu wybraną wycieczkę jednodniową, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę Podróżnych uczestniczących w wycieczce jednodniowej oraz wskazuje w umowie - zgłoszeniu dane osobowe Podróżnych, a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaje i zakres usług objętych programem wycieczki jednodniowej i składa oświadczenia związane z wycieczką jednodniową przewidziane w formularzu umowy - zgłoszeniu. Organizator w umowie - zgłoszeniu podaje wymagane informacje o wycieczce.
4. Integralną część umowy stanowią:
 - a. umowa – zgłoszenie,
 - b. warunki uczestnictwa,
 - c. program i warunki imprezy,
 - d. informacje dodatkowe do oferty wycieczki jednodniowej,
 - e. Ogólne Warunki Ubezpieczenia
5. Cena określona w umowie – zgłoszeniu jest ceną stałą i nie podlega zmianom.
6. Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie - zgłoszeniu.
7. Z zastrzeżeniem pkt. 8, przy podpisaniu umowy Podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 100% ceny wycieczki jednodniowej. Przedpłata jest należna od każdego Podróżnego wycieczki jednodniowej wymienionego w umowie - zgłoszeniu.
8. Zapłata za wycieczkę jednodniową winna wpłynąć na rachunek bankowy wskazany w umowie – zgłoszeniu w ciągu 48 godzin od momentu dokonania rezerwacji bez względu na czas pozostały do wyjazdu lub zgodnie z terminem wskazanym na umowie.
9. Brak wypłaty jest jednoznaczny z anulowaniem rezerwacji i rezygnacją z zawarcia umowy o organizację wycieczki jednodniowej, a umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że Organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
10. Zapłata kwot zawartych w umowie – zgłoszeniu [zaliczki, dopłaty lub całości należności] jest jednoznaczna z podpisaniem umowy i zaakceptowaniem jej warunków.
11. Podróżny może dokonać zapłaty za imprezę
 - a. przelewem na wskazany w umowie – zgłoszeniu rachunek bankowy. W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.
 - b. gotówką w kasie Organizatora.
12. W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których Podróżny powiadomił Organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.

§ 4 Ubezpieczenie

1. Ubezpieczony jest każdy Podróżny - uczestnik wycieczki jednodniowej w zakresie ubezpieczenia NNW na kwotę 12.000,00 PLN dla wycieczek jednodniowych na terenie Polski oraz 20.000,00 EUR w zakresie Kosztów Leczenia poza granicami Polski.
 - a. śmierć ubezpieczonego 100% sumy ubezpieczenia,
 - b. stały uszczerbek na zdrowiu % sumy ubezpieczenia (wg tabeli Oceny Procentowej Trwałego Uszczerbku na Zdrowiu),
 - c. warunki ubezpieczenia Organizator udostępnia podróżnemu wraz z dokonaniem rezerwacji.
2. Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z wycieczką jednodniową:

- a. kosztów rezygnacji z wycieczki jednodniowej i kosztów przerwania uczestnictwa w wycieczce jednodniowej,
 - b. ubezpieczenia od chorób przewlekłych.
3. Podróżny uczestniczący w wycieczce jednodniowej poza granice Polski, a na terenie Unii Europejskiej zobowiązany jest posiadać przy sobie ważną kartę EKUZ wydawaną przez Narodowy Fundusz Zdrowia jako uzupełnienie ubezpieczenia turystycznego.

§ 5 Ochrona danych osobowych

1. Informacja o administrаторze danych: Administratorem Państwa danych osobowych jest:
Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. z siedzibą 98-200 Sieradz, Kłocko 166A, NIP 8272331353, Regon 5225803112, KRS 0000982259.
2. Sposób skontaktowania się z Inspektorem Ochrony Danych: Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych można kontaktować się pocztą elektroniczną pod adresem e-mail kontakt@arkadia-wycieczki.pl lub pocztą tradycyjną pisząc na adres: Inspektor Ochrony Danych Osobowych Biura Podróży Arkadia sp. z o.o. z siedzibą 98-200 Sieradz, Kłocko 166A.
3. Cele przetwarzania danych osobowych, podstawa prawna przetwarzania oraz prawnie uzasadnione interesy realizowane przez administratora lub przez stronę trzecią:
Państwa dane osobowe pozyskane w związku z zawarciem umowy, złożeniem wniosku, wypełnionym formularzem, jak i w trakcie wykonywania umowy, rozpatrzeniem wniosku, będą przetwarzane w następujących celach:
- a. sprzedaży produktów i usług,
 - b. prowadzenia działań marketingowych,
 - c. rozpatrywania wniosków.
4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych: Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych jest:
- a. niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na Państwa żądanie przed zawarciem umowy,
 - b. niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze,
 - c. niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, np. takich jak udzielania odpowiedzi na Państwa pisma i wnioski,
 - d. udzielona zgoda.
5. Kategorie pozyskanych danych osobowych: Pozyskujemy od Państwa następujące kategorie danych osobowych:
- a. imię, nazwisko, datę urodzenia, dane teleadresowe, adresy email, telefony,
 - b. historię odbytych podróży (mogą być wykorzystywane np. jako preferencje, podstawa do udzielenia zniżki).
6. Informacje o odbiorcach danych osobowych lub o kategoriach odbiorców: Państwa dane mogą być przekazywane następującym podmiotom:
procesorom w związku ze zleconymi przez Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. działaniami realizowanymi w imieniu Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o.,
- a. podmiotom współpracującym oraz kontrahentom,
 - b. firmom kurierskim i pocztowym, które będą dostarczać przesyłki do Państwa,
 - c. nabywcom wierzytelności, którym Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. zbyła przysługujące należności (do firm współpracujących nie do klientów) –przenosimy na druk wezwania do zapłaty,
 - b. kancelariom prawnym, którym Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. zleciły np. prowadzenie postępowania,
 - c. podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
7. Informacje o zamiarze przekazania danych osobowych do państwa trzeciego, Państwa dane będą przekazane do państw trzecich wyłącznie w związku z koniecznością realizacji usług (np. Ukraina, Białoruś, Rosja).
8. Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane, a gdy nie jest to możliwe, kryteria ustalania tego okresu: Okres przetwarzania Państwa danych osobowych jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres, przez który Państwa dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria:
- a. przepisy prawa, które mogą obligować Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. do przetwarzania danych przez określany czas (np. ustawa o rachunkowości, prawo podatkowe),
 - b. okres przez jaki są świadczone usługi,
 - c. okres, który jest niezbędny do obrony interesów administratora,
 - d. okres na jaki została udzielona zgoda.
9. Informacje o prawie do żądania od administratora dostępu do danych osobowych: Ponadto, informujemy, że mają Państwo prawo do

- a. żądania dostępu do danych osobowych dotyczących Państwa,
 - b. sprostowania danych,
 - c. żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia,
 - d. usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania,
 - e. wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych,
 - f. przeniesienia Państwa danych osobowych,
 - g. tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu i wywołuje wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób wywiera istotny wpływ.
10. Informacje o prawie do cofnięcia zgody: Mają Państwo prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem.
11. Informacje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego: W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania Państwa danych osobowych przez Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o., mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
12. Informację czy podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub umownym lub warunkiem zawarcia umowy oraz czy osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych.
Podanie danych jest dobrowolne, jednakże podanie danych jest warunkiem zawarcia umowy, bez ich podania umowa nie może zostać zawarta.
13. Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu oraz istotne informacje o zasadach ich podejmowania, a także o znaczeniu i przewidywanych konsekwencjach takiego przetwarzania dla osoby, której dane dotyczą.
- Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. korzysta z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Następujące decyzje są podejmowane w sposób zautomatyzowany:
- a. profilowanie wykonywane jest w oparciu o posiadane dane, w szczególności takie jak: dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane na pomocą tzw. plików cookies. Profilowanie ma wpływ na informacje marketingowe oraz oferty jakie Państwo będą otrzymywać (oferta dopasowana do Państwa potrzeb).

§ 6 Zmiany umowy przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w wycieczce jednodniowej, wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków są skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w §6 pkt. 1-2, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je Podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia umowy. Za nieuiszczoną część ceny wycieczki jednodniowej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w wycieczce jednodniowej Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
4. Organizator przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej może dokonać jednostronnie zmiany innych niż cena warunków umowy – gdy zmiana jest nieznaczna i jednocześnie Organizator poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
5. Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej jest zmuszony zmienić główne właściwości usługi niezwłocznie powiadamia o tym Podróżnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaoferować Podróżnemu zastępczą wycieczkę jednodniową, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
6. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w pkt. 5, w terminie wyznaczonym przez Organizatora informuje Organizatora, że przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w wycieczce jednodniowej, albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą wycieczkę jednodniową.
7. Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza wycieczka jednodniowa, o których mowa w pkt. 6, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

8. W przypadku, gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt. 7 Organizator nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Podróżnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy.

§ 7 Odstąpienie od umowy przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej

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 Organizatora opłaty za odstąpienie od umowy w wysokości wskazanej w umowie – zgłoszeniu.
3. W przypadku nieokreślenia w umowie o udział w wycieczce jednodniowej opłat za odstąpienie od umowy wysokość tej opłaty odpowiada cenie wycieczki jednodniowej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług. Na żądanie Podróżnego, Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w wycieczce jednodniowej.
4. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego.
5. Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację wycieczki jednodniowej lub przewóz Podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu wycieczki jednodniowej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
6. Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 44 dla wycieczek jednodniowych autokarowych (chyba, że umowa stanowi inaczej), a Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej.
7. Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu wycieczki jednodniowej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator powiadomi Podróżnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem wycieczki jednodniowej.
8. Organizator wycieczek jednodniowych dokonuje zwrotu zapłaconych w terminie 7 dni od daty rozwiązania umowy.

§ 8 Realizacja umowy o organizację wycieczki jednodniowej

1. Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/przelotu wymaga zgody Organizatora.
2. Jeżeli Podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie Organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą go obowiązywały.
3. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej podróży, zaświadczeniami lekarskimi, potwierdzeniem testów lub poświadczeniami szczepień wymaganymi dla danej podróży, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez Organizatora.
4. W trakcie trwania wycieczki jednodniowej Podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela Organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników wycieczki jednodniowej.
5. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.
6. Jeżeli którakolwiek z usług umowy nie jest wykonywana zgodnie z umową, 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 umowy, których one dotyczą. Jeżeli Organizator 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 Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

7. Jeżeli Organizator w czasie trwania danej wycieczki jednodniowej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część tej wycieczki, 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 wycieczce jednodniowej powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie wycieczki, Organizator przyznaje Podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy. 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 wycieczki jednodniowej, a Organizator 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, Organizator zapewnia powrót Podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami.

10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Podróżny je odrzuci zgodnie z postanowieniem pkt. 8, wówczas Podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy.

11. W czasie trwania imprezy, Podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela Organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji umowy.

12. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w wycieczce jednodniowej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta, polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; a także na udzieleniu Podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

§ 9 Odpowiedzialność Organizatora

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług.

2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Podróżnego.

3. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy Organizator udowodni, że

- a. winę za niezgodność ponosi Podróżny,
- b. winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
- c. niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

5. Roszczenia Podróżnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług objętych imprezą przedawniają się z upływem 3 lat.

6. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Organizatora.

7. Organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez Organizatora, do trzykrotności ceny wycieczki jednodniowej względem każdego Podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

§ 10 Procedura rozpatrywania skarg

1. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji wycieczki jednodniowej (rezydenta, pilota) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji wycieczki jednodniowej. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu

zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i wycieczki jednodniowej, w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę wycieczki jednodniowej albo w miarę możliwości, kopię zawartej umowy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia wycieczki jednodniowej. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.

2. Skarga związana z realizacją wycieczki jednodniowej musi być kierowana bezpośrednio do Organizatora, za pośrednictwem kanału, z którego została nabyta. Skargę wniesioną do przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji wycieczki (rezydent, pilot) w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Organizatora. Przedstawiciel Organizatora 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 bezzwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań Podróżnego związanych z realizacją wycieczki jednodniowej stosuje się odpowiednio postanowienia pkt. 1-3.

5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezzwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezzwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=pl&etrans=pl. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej Organizatora (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a Organizatorem 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 - www.uokik.gov.pl

§ 11 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy Ustawy Kodeks Cywilny.
2. Warunki uczestnictwa obowiązują do wycieczek organizowanych od dnia 01 stycznia 2026 [01.01.2026].
3. Data opublikowania niniejszego regulaminu 01 grudnia 2025 [01.12.2025].