

UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

§ 1 GWARANCJE UBEZPIECZENIOWE

NR WPISU DO REJESTRU ORGANIZATORÓW TURYSTYKI I PRZEDSIĘBIORCÓW UŁATWIAJĄCYCH NABYWANIE POWIĄZANYCH USŁUG TURYSTYCZNYCH WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO PROWADZONEGO PRZEZ MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO – 019. NUMER W CENTRALNEJ EWIDENCJI ORGANIZATORÓW TURYSTYKI I PRZEDSIĘBIORCÓW UŁATWIAJĄCYCH NABYWANIE POWIĄZANYCH USŁUG TURYSTYCZNYCH – **4827**.

GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA TURYSTYCZNA DOTYCZĄCA POKRYCIA KOSZTÓW POWROTU KLIENTÓW DO KRAJU, A TAKŻE ZWROTU WPŁAT WNIESIONYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ – UDZIELONA PRZEZ SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.; Przedstawicielstwo Signal Iduna 40-087 Katowice ul. Sokolska 65; Nr gwarancji **M521140**

PRZEDMIOTEM UDZIELONEJ GWARANCJI JEST:

- a) pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy organizator turystyki wbrew obowiązкови, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu.
- b) zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki, impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana.
- c) zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki.

BENEFICJENTEM GWARANCJI UDZIELONEJ PRZEZ SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. I OSOBA UPWAŻNIONĄ DO WYDAWANIA DYSPOZYCJI WYPŁATY ŚRODKÓW JEST MARSZAŁEK WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO. BIURO TURYSTYKI SZKOLNEJ PROVENCE ODPROWADZA TERMINOWO I W NALEŻNEJ WYSOKOŚCI OBOWIĄZKOWE SKŁADKI NA TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY W WYSOKOŚCI 10 PLN/KAŻDEGO UCZESTNIKA ORAZ NA TURYSTYCZNY FUNDUSZ POMOCOWY W WYSOKOŚCI 10 PLN/KAŻDEGO UCZESTNIKA. BENEFICJENTEM TFG JEST MARSZAŁEK WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO.

§ 2 STRONY I PRZEDMIOT UMOWY

1. Umowa o udział w imprezie turystycznej, zwana dalej Umową, została zawarta dnia w **OPOLU**, pomiędzy: reprezentowanym przez – zwanym w dalszej części Umowy Klientem oraz **Biurem Turystyki Szkolnej PROVENCE, ul. Siewna 7, 45-234 Opole**, reprezentowanym przez, zwanym w dalszej części Umowy Biurem. Klient wyznacza jako pełniącą funkcję kierownika wycieczki.

2. W ramach Umowy Biuro organizuje dla Klienta **imprezę turystyczną – wycieczkę szkolną** i podejmuje się realizacji świadczeń zawartych i określonych w dołączonym programie imprezy turystycznej, który stanowi integralną część niniejszej Umowy.

- a) termin imprezy turystycznej:
- b) godzina zbiórki: godzina wyjazdu:
- c) planowana godzina powrotu:
- d) kod imprezy turystycznej:
- e) kraj docelowy:

3. Impreza turystyczna – wycieczka organizowana jest dla grupy osób zgłoszonych przez Klienta. Odpowiednio osób zwanych w dalszej części Umowy uczestnikami i osób wyznaczonych przez Klienta jako pełniący funkcję opiekunów uczestników.

§ 3 CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ I TERMINY WPLĄT

1. Cena obejmuje następujące świadczenia:

zwiedzanie wg programu,
kompletny koszt przejazdu komfortowym autokarem na całej trasie - zgodnie z opisem transportu na stronie www.wycieczkaskolna.com.pl,
noclegi w hotelach 2** lub 3** (pokoje 2/4 osobowe z łazienkami)
śniadania i obiadowe kolacje wg programu (napoje do obiadokolacji płatne indywidualnie) - zgodnie z opisem noclegów i posiłków na stronie www.wycieczkaskolna.com.pl,
opiekę pilota
ubezpieczenie NNW - 15000 PLN i KL - 20000 €,
obowiązujący podatek VAT,
obowiązkową składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Fundusz Pomocowy

Całkowita cena brutto na jednego uczestnika, który nie ukończył 18 lat: PLN
Całkowita cena brutto na jednego uczestnika, który ukończył 18 lat: PLN

2. Cena imprezy turystycznej nie obejmuje żadnych innych opcjonalnych świadczeń (wstępów, podatków lokalnych i opłat klimatycznych, posiłków, napojów, usług lokalnych przewodników, wydatków własnych Klienta, biletów komunikacji, rejsów, opłat za korzystanie z toalet na parkingach i w trakcie zwiedzania, etc., jeśli nie zostały wymienione w Umowie, w § 3, pkt. 1). Wszelkie dodatkowe, niezgodnione z Biurem i nieopłacone świadczenia, bilety, usługi, na które ewentualnie zdecyduje się Klient w trakcie trwania imprezy turystycznej obciążają Klienta. Klient i Biuro przed podpisaniem Umowy i w zawartej Umowie nie uzgodnili żadnych wymagań specjalnych.

3. Terminy wpłaty:

- a) Zaliczka w wysokości 500 PLN / UCZESTNIKA PŁATNA PRZELEWEM DO DNIA
- b) 2 rata – 500 PLN/uczestnika. PŁATNA PRZELEWEM NA WSKAZANE KONTO DO DNIA
- c) 3 rata – 500 PLN/uczestnika. PŁATNA PRZELEWEM NA WSKAZANE KONTO DO DNIA
- d) 4 rata – dopłata - kwota od uczestnika w zależności od kategorii wiekowej - PŁATNA PRZELEWEM NA WSKAZANE KONTO DO DNIA

NUMER KONTA DO WPLĄT -

4. Biuro udziela Klientowi rabatu o równowartości miejsc dla opiekunów (przy całkowitej grupie osób). Klient pomniejsza kwotę ostatniej wpłaty (raty) o kwotę rabatu.

5. **W celu dokonania rozliczenia wpłat Klient ma obowiązek przesłać do Biura listę uczestników z dokładnymi datami urodzenia w nieprzekraczalnym terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.**

6. Niedokonanie przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę turystyczną w ustalonym terminie i wysokości, Biuro może potraktować jako rezygnację z imprezy turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta.

7. Zgodnie z art. 45 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. - Biuro zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny wyjazdu w przypadku udokumentowanego wzrostu przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:

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

8. Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w § 3, pkt 7. , które nastąpiły po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku obniżenia ceny Biuro może odliczyć od zwrotu należnego Klientowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Klienta Biuro przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.

9. Biuro za wykonaną usługę wystawia Klientowi fakturę VAT o treści określonej w § 2, pkt. 2. Zgodnie z przepisami faktura VAT wystawiana jest w terminie do 14 dni po wykonaniu usługi.

10. Na życzenie Klienta Biuro wystawi imienne faktury VAT uczestnikom zgłaszanym przez Klienta. **Przekazanie kompletnych danych niezbędnych do wystawienia imiennych faktur VAT dla poszczególnych uczestników należy do obowiązków Klienta w nieprzekraczalnym terminie do 14 dni przed wyjazdem. Zgłoszenia nie dokonują zgłoszeni przez Klienta uczestnicy, a Klient na jednej liście zbiorczej zgodnej ze wzorem dostępnym na www.wycieczkaskzolna.com.pl w zakładce „dokumenty do pobrania”. W wypadku zgłoszenia po wyznaczonym terminie, nieprzekazania danych lub przekazania danych niekompletnych Biuro nie wystawi faktur indywidualnych, jedynie fakturę zbiorczą dla Klienta.** Wystawiane imienne faktury VAT zawierają taką samą treść, jak ogólna faktura zbiorcza wystawiana Klientowi. Każda imienna faktura VAT wystawiana uczestnikowi posiada adnotację, że dotyczy Umowy zawartej z Klientem.

11. W wypadku wystawienia poszczególnym uczestnikom zgłoszonym przez Klienta imiennych faktur VAT - Biuro pomniejsza fakturę VAT dla Klienta o sumę kwot wystawionych na imiennych fakturach VAT.

§ 4 ZMIANA ILOŚCI UCZESTNIKÓW ZGŁOSZONYCH PRZEZ KLIENTA

1. Po podpisaniu Umowy, w wypadku zgłoszenia przez Klienta mniejszej niż określona w Umowie ilości uczestników pełnopłatnych - na życzenie Klienta, Biuro dokonuje przeliczenia ceny imprezy turystycznej z uwzględnieniem ponoszonych kosztów stałych dla mniejszej ilości uczestników zgłoszonych przez Klienta. Wszystkie istotne ustalenia dotyczące zmniejszenia przez Klienta ilości uczestników pełnopłatnych oraz zmiany /podwyższenia/ ceny w przeliczeniu na jednego uczestnika pełnopłatnego muszą mieć charakter pisemny i muszą być potwierdzone /zaakceptowane/ w formie aneksu do Umowy przez Klienta i Biuro.

2. Zgodnie z wyborem Klienta - w wypadku określonym w § 4, pkt 1 Biuro podaje cenę przeliczoną dla mniejszej ilości zgłoszonych uczestników jako:

- całkowity wzrost kosztów imprezy turystycznej spowodowany zmniejszeniem ilości pełnopłatnych uczestników podzielony na wszystkich uczestników pełnopłatnych zmniejszonej grupy;
- całkowity wzrost kosztów imprezy turystycznej spowodowany zmniejszeniem ilości pełnopłatnych uczestników podzielony na ilość osób, o które została zmniejszona ilość uczestników pełnopłatnych.

§ 5 UBEZPIECZENIE NNW I KL ORAZ OD KOSZTÓW REZYGNACJI

1. Biuro na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia nr **525541** z dnia **01.11.2023** zawiera na rzecz swoich klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w §5 pkt 5 Umowy.

2. Klient oświadcza za siebie i za innych zgłoszonych przez niego uczestników imprezy turystycznej, że przed zawarciem Umowy otrzymał Ogólne Warunki Ubezpieczenia: „Bezpieczne Podróże” zatwierdzone uchwałą Nr 42/Z/2021 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 19.07.2021 r. stanowiące załącznik do niniejszej umowy dostępny również w formie elektronicznej na www.wycieczkaskzolna.com.pl. Klient akceptując warunki Umowy deklaruje, że zapoznał się z „Ogólnymi warunkami ubezpieczenia” i zobowiązuje się do zapoznania z nimi uczestników imprezy turystycznej.

3. Klient wyraża zgodę – za siebie i innych zgłoszonych przez niego uczestników imprezy turystycznej - na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

4. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9 w Warszawie, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych.

5. Pakiet ubezpieczeniowy BIURA PODRÓŻY obejmuje:

Ubezpieczenie SIGNAL IDUNA BEZPIECZNE PODRÓŻE		
Kod wariantu zgodnie z UG	zakres terytorialny, wariant, rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej, ryzyka i sumy ubezpieczenia	Ilość ubezpieczonych
BP21_1	EUROPA, STANDARD (EU_STD) KL 20000 EUR NW 15000 PLN

6. Klient za dodatkową opłatą może podwyższyć kwotę ubezpieczenia NNW i KL.

7. **Przekazanie wszystkich danych wymaganych do ubezpieczenia uczestników oraz opiekunów (imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania) należy do obowiązków Klienta. Lista z danymi do ubezpieczenia musi być dostarczona do Biura w nieprzekraczalnym terminie 14 dni przed datą wyjazdu określoną w Umowie. Wymagana jest lista w formacie Excel *xls/*xlsx - zgodna ze wzorem dostępnym w zakładce „dokumenty do pobrania” na www.wycieczkaszkolna.com.pl**

8. Cena imprezy turystycznej nie zawiera ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprez turystycznych. Klient za dodatkową opłatą może wykupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprez turystycznych w nieprzekraczalnym terminie 10 dni od daty podpisania Umowy. Wykupienie ubezpieczenia, o którym mowa w § 5, pkt. 9 w późniejszym terminie nie jest możliwe.

§ 6 ZMIANA UCZESTNIKA NA LIŚCIE, REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Klient może bez zgody Biura zmienić uczestnika na liście i przenieść na nową osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w § 6, pkt. 1, jest skuteczne wobec Biura, jeżeli Klient zawiadomi Biuro na piśmie w nieprzekraczalnym terminie do ostatniego dnia roboczego przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w § 6, pkt. 1, wiąże się dla Biura z dodatkowymi kosztami – Klient jest zobowiązany je pokryć. Biuro żądając zapłaty ma obowiązek wykazać Klientowi ponoszone koszty. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro na skutek przeniesienia Umowy.

4. Klient ma prawo odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Powiadomienie o rezygnacji musi nastąpić w formie pisemnej. Jako datę powiadomienia uważa się np. datę wysłania listu poleconego lub datę złożenia pisma w siedzibie Biura. Powiadomienie o rezygnacji należy do obowiązków Klienta.

5. W wypadku rezygnacji Klienta i jego odstąpienia od Umowy Biuro ma prawo do naliczenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy. Wysokość opłaty, którą Klient jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura obliczana jest na podstawie rzeczywistych kosztów podniesionych przez Biuro w związku z przygotowaniem imprezy turystycznej dla Klienta.

6. Opłata, o której mowa w § 6, pkt. 5 podlega potrąceniu z wpłat dokonanych przez Klienta. Biuro ma prawo do naliczenia opłaty, o której mowa w § 6, pkt. 5, bez względu na termin zawarcia Umowy.

§ 7 ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Biuro może rozwiązać Umowę i dokonać Klientowi pełnego zwrotu wpłat z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie można zrealizować imprezy turystycznej z przyczyn od Biura niezależnych, np. w wyniku działania „siły wyższej” (zamknięcie granic, zamieszki, klęski żywiołowe, decyzje władz lokalnych, etc.), jeżeli realizacja świadczeń jest niebezpieczna bądź utrudniona. Strony umownie uzgadniają, że podstawę podjęcia takiej decyzji stanowi stosowny komunikat Ministerstwa Spraw Zagranicznych - 3 i 4 stopień ostrzeżeń: "kategorycznie nie podróżuj" lub "opuszczaj natychmiast" obowiązujący na mniej niż 30 dni przed wyjazdem.

2. Biuro może rozwiązać Umowę i dokonać Klientowi pełnego zwrotu wpłat z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli całkowita liczba uczestników jest mniejsza od minimalnej, określonej Umową. Strony ustalają 32 uczestników jako liczbę minimalną. Liczba minimalna dotyczy również grup łączonych.

3. W wypadkach określonych w § 7, pkt 1,2 Biuro może zaproponować Klientowi - jeżeli Klient zaakceptuje propozycję - realizację świadczeń zawartych w Umowie w innym możliwym terminie lub świadczenia zamienne (np. imprezę turystyczną w tej samej cenie, ale inny program). W wypadku braku akceptacji Klienta Umowa zostaje rozwiązana.

4. W wypadkach określonych w § 7, pkt 1,2 Biuro dokonuje zwrotu wpłat z tytułu imprezy turystycznej na wskazane przez Klienta konto w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.

5. W wypadkach określonych w § 7, pkt 1,2 Biuro ma obowiązek poinformować Klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody Klienta wynikłe z powodu przedłużenia się czasu podróży, z przyczyn niezależnych od Biura, np. opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, etc.

7. W przypadku jeżeli Klient (względnie jeden z uczestników zgłoszonych przez Klienta) nie weźmie udziału w imprezie turystycznej wskutek przyczyn leżących po jego stronie, przerwie korzystanie ze świadczeń w czasie trwania imprezy turystycznej, jeżeli Klient (względnie uczestnik) sam rezygnuje z uzgodnionej usługi - nie może wymagać od Biura zwrotu pieniężnego ekwiwalentu świadczeń, z których nie skorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura, jeżeli Biuro poniosło koszt w związku z przygotowaniem danego świadczenia. W takim wypadku Klient nie może żądać realizacji świadczeń wynikających z Umowy w innym terminie.

§ 8 REKLAMACJE W SPRAWIE USŁUG

1. Biuro ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Odpowiedzialność Biura z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Umową określają przepisy art. 50 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.

2. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., Biuro ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Umową do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego uczestnika. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

3. Zgodnie z art. 48, pkt 3 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r., jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Biuro 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.

4. Klient ma obowiązek niezwłocznego informowania przedstawiciela Biura (pilota wycieczek) o wszelkich nieprawidłowościach i niezgodnościach celem ich jak najszybszego usunięcia.

5. Jeżeli Biuro w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy turystycznej, jest obowiązane, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy turystycznej odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Biuro przyznaje Klientowi odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Klient 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. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub Klient je odrzuci, wówczas Klient jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania Umowy.

6. Jeżeli Biuro nie usunie niezgodności Klientowi przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Klienta bądź zgłoszonych przez niego uczestników. Klientowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności, chyba że zostały one spowodowane wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Klienta bądź zgłoszonych przez niego uczestników.

7. Klientowi nie przysługuje obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy:

- a) winę za niezgodność ponosi Klient bądź zgłoszeni przez niego uczestnicy
- b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć.
- c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

8. Klient może zgłosić reklamację, wnioski i uwagi na piśmie w trakcie i po zakończeniu imprezy turystycznej. Pilot nie jest uprawniony do uznawania roszczeń Klienta związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Klienta skargi. Reklamacje powinny być składane w formie pisemnej pod adresem Biura podanym w Umowie lub adresem mailowym: biuro@provence.pl. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą maila, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia reklamacji przez Klienta. Jeżeli Biuro nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a

w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznało reklamację za uzasadnioną. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.

9. W sprawach nieregulowanych treścią Umowy stosuje się odpowiednio właściwe przepisy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. oraz przepisy Kodeksu Cywilnego. Strony deklarują chęć polubownego rozwiązywania sporów wynikających z realizacji Umowy. W przypadku braku porozumienia - jako sąd właściwy do rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy ze względu na siedzibę Klienta lub Biura. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Biuro informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu, przy ulicy 1 Maja 1, mail: sekretariat@opole.wiih.gov.pl. Klient może uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem 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. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską: <http://wycieczkaszkolna.com.pl/dokumenty/>

10. Roszczenia, o których mowa w § 8 przedawniają się z upływem 3 lat.

§ 9 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Klient i zgłoszeni przez niego uczestnicy imprezy turystycznej zobowiązani są do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych, paszportowych, wizowych i sanitarnych krajów tranzytowych i docelowych. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za skutki ich nieprzestrzegania. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za skutki wydania z opóźnieniem stosownych decyzji (paszport, wiza) lub za odmowę jej wydania, jak i za odmowę prawa wjazdu przez służby graniczne na przejściach granicznych.

2. Wszystkie istotne uzgodnienia muszą mieć charakter pisemny potwierdzony przez Klienta i Biuro.

3. Biuro, w trakcie organizowanych imprez turystycznych, nie zapewnia na plażach i basenach (w tym również hotelowych) opieki Ratownika. Kąpiel uczestników odbywa się jedynie za pozwoleniem Klienta i na jego wyłączną odpowiedzialność.

4. Zwiedzanie nastawione jest w przeważającej mierze na zwiedzanie obiektów z zewnątrz. Opłata za wstępy do zwiedzanych obiektów, jeśli nie jest wyszczególniona w § 3, pkt. 1 Umowy, nie jest ujęta w cenie imprezy turystycznej.

5. Pilot wycieczki nie pełni funkcji przewodnika i nie oprowadza po zwiedzanych obiektach turystycznych – mogą to robić jedynie lokalni, licencjonowani przewodnicy. Opłata za usługi przewodników lokalnych, jeśli nie jest wyszczególniona w § 3, pkt. 1 Umowy, nie jest ujęta w cenie imprezy turystycznej. Klient winien wykonywać zalecenia przedstawiciela Biura (pilota wycieczek) zmierzające do właściwej realizacji Umowy i mające na względzie dobro uczestników imprezy turystycznej.

6. Klient i zgłoszeni przez niego uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w obiektach i miejscach, w których przebywają, a w szczególności zakazu palenia tytoniu w środkach transportu. Klient ponosi bezpośrednią odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z własnej winy lub osób, które pozostają pod jego opieką. Poważne lub powtarzające się łamanie zasad może spowodować wykluczenie uczestnika z imprezy turystycznej (hotelu). W takim wypadku zastosowanie mają ustalenia zawarte w § 9, pkt. 8. Umowy.

7. Biuro zobowiązane jest do niezwłocznego udzielenia odpowiedniej pomocy Klientowi i zgłoszonym przez niego uczestnikom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11. Ustawy o usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. Pomoc, o której mowa, polega w szczególności na udzieleniu:

- a. odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej.
- b. udzieleniu 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 art. 48 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
- c. Biuro może żądać od Klienta opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej lub w wyniku rażącego niedbalstwa Klienta lub

zgłoszonych przez niego uczestników. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.

8. Biuro przetwarza informacje pozyskane od Klientów, tworząc bazę danych. Wśród tych informacji mogą pojawić się dane, które na gruncie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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 nazwa RODO), mają charakter danych osobowych. Klient oświadcza, że zapoznał się z przekazanymi w formie pisemnej informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych przez Biuro (RODO).

9. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych uczestników przekazanych do Biura dla potrzeb niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej organizowanej przez Biuro na podstawie zawartej Umowy. Klient wyraża zgodę na przekazanie ww. danych osobowych, w niezbędnym zakresie, poza granice RP i jeśli to konieczne również poza granice EU.

TAK NIE (odpowiedź zaznaczyć znakiem „x”)

10. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną na podany adres mailowy informacji handlowych od Biura Turystyki Szkolnej PROVENCE zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr.144, poz.1204 z późn. zm.).

TAK NIE (odpowiedź zaznaczyć znakiem „x”)

11. Ze względów organizacyjnych pilot imprezy turystycznej (przedstawiciel Biura) nie jest zobowiązany towarzyszyć Klientowi w trakcie przejazdu na trasie: miejsce rozpoczęcia imprezy turystycznej – granica Polski oraz granica Polski – miejsce zakończenia imprezy turystycznej. Miejsca rozpoczęcia oraz zakończenia imprezy turystycznej określono w Umowie w § 9. Pkt.14 Klient wyraża zgodę.

TAK NIE (odpowiedź zaznaczyć znakiem „x”)

12. Klient oświadcza, że przed podpisaniem Umowy został dokładnie zapoznany z przekazanymi w formie pisemnej: ogólnymi przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej, jak i o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego; informacjami dotyczącymi czasu trwania imprezy turystycznej; ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro; programem imprezy turystycznej i przysługującymi Klientowi świadczeniami; dodatkowymi ewentualnymi opłatami nieujętych w Umowie; opisem, liczbą i rodzajem noclegów; opisem, liczbą i rodzajem posiłków; opisem transportu oraz informacjami dotyczącymi przejazdów, a także dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej; ogólnymi warunkami ubezpieczeń Signal Iduna Bezpieczne Podróże; ogólnymi warunkami ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprez turystycznych Signal Iduna; standardowym formularzem informacyjnym – załącznikiem nr 2 do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych; informacją o przetwarzaniu danych osobowych (RODO). Obowiązkiem Klienta jest zapoznanie uczestników z informacjami określonymi w § 9, pkt. 12 Umowy. Informacje wymienione w § 9, pkt. 12 Umowy dostępne są na stronie internetowej Biura: <http://wycieczkaszkolna.com.pl/>

13. Klient oświadcza, że przekazano mu następujące załączniki do umowy:

- a) Program imprezy turystycznej z przysługującymi mu świadczeniami.
- b) Opis noclegów na imprezach turystycznych (załącznik do umowy nr 1).
- c) Opis posiłków na imprezach turystycznych (załącznik do umowy nr 2).
- d) Opis transportu oraz informacje o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej (załącznik do umowy nr 3).
- e) Ogólne warunki ubezpieczeń Signal Iduna Bezpieczne Podróże.
- f) Standardowy formularz informacyjny – załącznik nr 2 do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Obowiązkiem Klienta jest zapoznanie uczestników ze szczegółami podpisanej Umowy i informacjami przekazanymi w załącznikach określonych w § 9, pkt. 13 Umowy.

14. Klient wyznacza następujące miejsce zbiórki podstawienia autokaru, rozpoczęcia oraz zakończenia imprezy turystycznej:

Umowę, po dokładnym zapoznaniu się z warunkami w niej zawartymi, podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.

BIURO

.....

KLIENT

.....

WZÓR UMOWY