

Ogólne Warunki Umowy o udział osoby niepełnoletniej w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Wakacyjne Flow Julia Wądołowska

§1. Zawarcie umowy

1. Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią załącznik do Umowy z Klientem i jej integralną część.

2. Przy zawieraniu Umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia. Po otrzymaniu dokumentów i ich analizie Organizator zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy, w szczególności gdy Uczestnik wymaga opieki specjalistycznej lub indywidualnej, wymaga zapewnienia sprzętu, którego Organizator nie może zapewnić lub też jego stan zdrowia nie pozwala mu na udział we wszystkich zajęciach objętych programem imprezy turystycznej.

3. Każdorazowa istotna zmiana okoliczności lub stanu zdrowia Uczestnika wymaga poinformowania Organizatora, co może wiązać się z koniecznością aktualizacji ww. dokumentów lub zaświadczeń.

4. O wszelkich zmianach danych podanych w Umowie, Strony mają obowiązek niezwłocznie powiadomić siebie wzajemnie, przekazując stosowną informację na numer telefonu lub adres e-mail zawarty w umowie.

5. W ramach Umowy Organizator zobowiązuje się ubezpieczyć każdego Uczestnika w zakresie następstw nieszczęśliwych wypadków na kwotę nie niższą niż 10 000 złotych oraz kosztów leczenia na kwotę nie niższą niż 20 000 euro. Dokładną wysokość sum ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia organizator zobowiązuje się przekazać na adres poczty elektronicznej klienta wskazanej mu do kontaktu z nim nie później niż na 14 dni przed realizacją imprezy turystycznej.

§2. Ceny i płatności

1. Cena i zasady płatności są określone w Umowie i obejmują wyłącznie świadczenia wskazane w niej oraz ofercie.

2. Wszystkie ceny zawarte w Umowie oraz w ofercie zawierają podatki i opłaty wymagane w miejscu organizacji imprezy turystycznej.

3. Rachunkiem Bankowym Organizatora właściwym do dokonywania wszelkich płatności w razie braku odmiennych regulacji umownych jest

25 1090 2590 0000 0001 6170 1360
SANTANDER BANK POLSKA S.A.

§3. Odwołanie imprezy, zmiana warunków Umowy

1. Organizator może odwołać imprezę turystyczną i dokonać zwrotu całości wpłat dokonanych z tego tytułu, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zawarły Umowę z Organizatorem o udział w Imprezie, jest mniejsza niż minimalna liczba uczestników wskazana w Umowie.

2. Organizator poinformuje o tym Klienta 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,

3. Organizator może odwołać imprezę turystyczną i dokonać zwrotu całości wpłat dokonanych z tego tytułu, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych

okoliczności. Powiadomi o tym Klienta niezwłocznie po odwołaniu Imprezy Turystycznej lub wystąpieniu ww. okoliczności.

§4. Rezygnacja z uczestnictwa w imprezie, zmiana uczestnika

1. Klient może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Z zastrzeżeniem §4 ust 2 Klient jest zobowiązany do zapłacenia opłaty za odstąpienie od Umowy w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej do tego doszło:

- a) 10 % wynagrodzenia za Imprezę w terminie pomiędzy dniem zawarcia umowy a 60 dniem (włącznie) przed rozpoczęciem imprezy,
- b) 25 % wynagrodzenia za Imprezę w terminie pomiędzy 59 a 30 dniem (włącznie) przed rozpoczęciem imprezy,
- c) 50 % wynagrodzenia za Imprezę w terminie pomiędzy 29 a 15 dniem (włącznie) przed rozpoczęciem imprezy,
- d) 90 % wynagrodzenia za Imprezę w terminie pomiędzy 14 dniem (włącznie) przed rozpoczęciem imprezy a dniem rozpoczęcia imprezy.

2. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w docelowym miejscu imprezy lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na jej realizację lub przewóz do miejsca imprezy. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

3. Klient może, bez zgody Organizatora przenieść na 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.

4. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w §4 ust 3, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej odbywającej się poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, oraz złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej odbywającej się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

5. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w §4 pkt 3, będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je Klientowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek zmiany Klienta i Uczestnika.

6. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Klienta uczestniczącego w imprezie turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

7. Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie w dowolnie wybranym towarzystwie ubezpieczeniowym.

8. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy (§4 ust 1 i 2) oraz zawiadomienie o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków (§4 ust 3) winno być dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§5. Odpowiedzialność stron

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

przez Organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

2. Organizator ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

3. Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc, o której mowa powyżej, polega w szczególności na udzieleniu:

- a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
- b) Uczestnikowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, jeżeli zostały zapewnione.

4. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy Klienta lub Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

5. Niedostarczenie dokumentów, w tym w szczególności niedostarczenie ważnego paszportu lub dowodu osobistego uczestnika w przypadku udziału w imprezie turystycznej obejmującej swoim programem wyjazd poza granice Rzeczypospolitej Polski, w wyznaczonym terminie może stanowić podstawę do odstąpienia od Umowy przez Organizatora.

6. W przypadku niedostarczenia wymaganych treści umowy dokumentów niezbędnych do udziału w obozie, w tym szczególności umożliwiających wyjazd poza granice Rzeczypospolitej Polski, w szczególności z winy Klienta, jest ono równoznaczne z rezygnacją z udziału w imprezie turystycznej o której mowa w §4 i rodzi tożsame z nią skutki prawne i finansowe.

7. Klient przyjmuje do wiadomości, że:

- a) Uczestnik zobowiązany jest do bezwzględnego stosowania się do poleceń kadry Organizatora, stosowania się do wszystkich regulaminów obowiązujących Uczestników Imprezy Turystycznej do przestrzegania przepisów prawa na terenie kraju i w krajach odbywania się imprezy,
- b) Uczestników obowiązuje bezwzględny zakaz spożywania i posiadania alkoholu, napojów energetycznych oraz palenia i posiadania tytoniu, papierosów elektronicznych lub zażywania i posiadania środków odurzających.
- c) Uczestników obowiązuje zakaz stosowania jakichkolwiek form agresji i przemocy, zarówno fizycznej jak i psychicznej.

8. Organizator w przypadku rażącego niestosowania się uczestnika do regulaminów, poleceń kadry, a zwłaszcza w przypadku spożywania alkoholu, palenia tytoniu, papierosów elektronicznych lub zażywania narkotyków lub substancji o podobnym działaniu, stosowania przemocy fizycznej lub psychicznej - zastrzega sobie prawo do skreślenia uczestnika z listy uczestników wypoczynku.

9. Prawo skreślenia uczestnika z listy uczestników wypoczynku dotyczy także sytuacji, w których Uczestnik celowo utrudnia sprawne realizowanie programu imprezy i naraża na niebezpieczeństwo siebie lub innych.

10. O podjętej decyzji o skreśleniu Uczestnika Organizator powiadomi niezwłocznie Klienta. W tym przypadku Klient jest zobowiązany do niezwłocznego odebrania Uczestnika na własny koszt.

11. Klient jest zobowiązany do odebrania Uczestnika po zakończeniu Obozu, w miejscu i

czasie wyznaczonej przez Organizatora zbiórki. W przypadku niemożności osobistego odebrania Uczestnika zobowiązuje się on do zapewnienia Uczestnikowi odebrania przez inną, upoważnioną do tego przez klienta osobę oraz wyposażenia jej w oryginał ww. pełnomocnictwa.

12. Klient wyraża zgodę na badanie Uczestnika alkomatem lub testami narkotykowymi w przypadku podejrzenia spożywania narkotyków lub alkoholu. Organizator zapewnia, że zawsze będzie starał się przed badaniem skontaktować z Klientem.

13. Klient ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora i jego kontrahentów za wyrządzone przez Uczestnika szkody.

14. W razie skreślenia Uczestnika z imprezy z przyczyn podanych §5 pkt.6 i 7 Klientowi nie przysługuje zwrot jakichkolwiek kosztów za niewykorzystaną część imprezy.

§6. Reklamacje

1. Klient ma obowiązek poinformować Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usług turystycznych objętych Umową.

2. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi (reklamacje) związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do Organizatora.

3. Reklamacje mogą być kierowane do Organizatora za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem Organizatora wakacyjneflow@02.pl, lub listownie na adres ul. Bartnicza 7, 18-400 Łomża. W trakcie trwania imprezy turystycznej Klient może złożyć także reklamację bezpośrednio pracownikowi Organizatora.

4. Klient na wniesienie reklamacji ma 30 dni od dnia zakończenia Imprezy Turystycznej. Termin na wniesienie reklamacji uważa się za zachowany, jeśli przed jego upływem pismo zostało nadane w polskiej placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, czyli w placówce Poczty Polskiej S.A.

5. Organizator odpowiada na złożoną przez Klienta reklamację w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.

6. W przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem wiadomości e-mail za rozpoczęcie biegu terminu na jej rozpatrzenie uważa się moment wysłania wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej Klienta. Jej złożenie uważa się za skuteczne tylko jeśli została wysłana na prawidłowy adres e-mail, wskazany w §6 pkt 3.

7. W przypadku złożenia reklamacji listownie bieg terminu na jej rozpatrzenie rozpoczyna moment wpływu pisma do siedziby Organizatora.

8. Reklamacja powinna zawierać;

- a. numer umowy,
- b. dane Klienta,
- c. dane Uczestnika,
- d. Krótki opis reklamowanej usługi
- e. Krótki opis niezgodności reklamowanej usługi z umową
- f. Uzasadnienie reklamacji
- g. Żądanie Klienta
- h. Numer rachunku bankowego klienta, celem przyspieszenia wypłaty środków w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji

9. Organizator informuje, iż w przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może wnieść odwołanie do Organizatora lub skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września

2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016 poz. 1823) oraz z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów 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 (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

§7. Postanowienia końcowe

1. Jeżeli Umowa w sposób odmienny od niniejszych warunków uczestnictwa reguluje poszczególne kwestie – pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

2. Organizator oświadcza, że posiada zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa. O wypłatę środków, w przypadkach przewidzianych ustawą o usługach turystycznych, należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Marszałka Województwa Podlaskiego. Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię umowy, kopię dowodu wpłaty, oświadczenie Klienta stwierdzające niewykonanie przez Organizatora zobowiązań umownych o określonej wartości oraz oświadczenie Klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata.

3. Organizator oświadcza że posiada wszelkie niezbędne zezwolenia do prowadzenia działalności w charakterze organizatora turystyki, w tym że jest zarejestrowany w Centralnej ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych, i posiada w niej numer wpisu 3/2025, oraz numer ewidencyjny 42526