

Warunki Uczestnictwa w imprezach POMIAN TRAVEL - od 1 lipca 2018

Szanowni Klienci,

Pomian Travel posiada zaświadczenie o wpisaniu firmy do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych wydane przez Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem Z/8/2006, NIP: 7361370874, regon: 120154291.

I. ZASADY OGÓLNE

Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Pomian Travel zostały ustalone w oparciu o ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, określając prawa i obowiązki stron zawierających umowę o udział w imprezie turystycznej, zwanej dalej umową.

Prosimy o zapoznanie się z warunkami uczestnictwa, gdyż stanowią one integralną część umowy.

II. ZAWARCIE UMOWY

- 1) Stronami umowy są Pomian Travel, zwane dalej organizatorem imprezy lub Biurem oraz osobą posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, zwaną dalej Podróżnym.
- 2) Umowa zostaje zawarta w momencie jej podpisania przez Podróżnego i Pomian Travel.
- 3) Zawarcie umowy następuje po zapoznaniu się Podróżnego z ofertą Biura, standardowym formularzem do umów o udział w imprezie turystycznej oraz z warunkami uczestnictwa.
- 4) Podróżny podpisuje umowę także w imieniu innych osób wymienionych przez niego w umowie, zwanych dalej Uczestnikami. Podróżny oświadcza, że został przez Uczestników do tego upoważniony.
- 5) Warunkiem koniecznym do wejścia w życie umowy jest równoczesna wpłata zaliczki w wysokości 30 % na konto organizatora imprezy. Podróżny podpisujący umowę bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty imprezy za wszystkie osoby wymienione w umowie.
- 6) Podróżny zobowiązany jest poinformować Biuro o wszelkich zmianach dotyczących danych zawartych w umowie (tj. zmiana nazwiska, adresu, itd.). Za zaniedbanie tego obowiązku i wynikłe z tego skutki Pomian Travel nie ponosi odpowiedzialności.
- 7) W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Organizator udostępni Podróżnemu na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 1) Ceny imprez turystycznych są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
- 2) Przy zawarciu umowy Podróżny zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wysokości 30 % ceny imprezy, jeżeli natomiast umowa zawierana jest w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy - całość ustalonej ceny.
- 3) 100 % należności za imprezę powinna być wpłacona przez Podróżnego na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.
- 4) Płatność może być uiszczona u agenta turystycznego lub bezpośrednio na konto bankowe Pomian Travel.
- 5) Brak wpłaty w określonych powyżej terminach traktowany jest jako rezygnacja z imprezy i skutkuje skreśleniem z listy Uczestników z potrąceniem opłaty zgodnie z podanymi niżej warunkami rezygnacji.

IV. REALIZACJA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

- 1) Pomian Travel jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodnie z programem, ustaloną jakością i standardem świadczeń. Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności zwiedzania w programie imprezy, jeśli został on w całości wykonany, a Organizator turystyki wykonał w ramach imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, którego jakość nie była niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. Jeśli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Podróżny może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.
- 2) Pomian Travel dokona zwrotu Podróżnemu wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości pomiędzy świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi w przypadku, gdy Podróżny nie otrzymał świadczeń o tej samej wartości.
- 3) Pomian Travel nie ponosi odpowiedzialności za świadczenia nabywane przez Podróżnego na miejscu trwania imprezy turystycznej za pośrednictwem pilota od lokalnych przedsiębiorców świadczących te usługi.
- 4) W trakcie trwania imprezy turystycznej Podróżny powinien posiadać ważne dokumenty upoważniające do przekraczania granicy krajów objętych programem, a także umowę.
- 5) Podróżny odpowiedzialny jest za pokrycie szkód wyrządzonych przez siebie lub swoich podopiecznych w czasie trwania imprezy i w miejscu ich powstania.
- 6) Organizator jest zobowiązany do udzielenia niezwłocznie odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. Powyższe dotyczy także przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności - wówczas Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy. Pomoc 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.

V. REKLAMACJE

- 1) Skargi i reklamacje wykonania świadczeń z Umowy należy zgłaszać w możliwie najszybszym terminie do: pilota / rezydenta w trakcie trwania imprezy, Organizatora (na adres: Pomian Travel, ul. Zaruskiego 2, 34 - 500 Zakopane; lub drogą mailową na adres: info@pomiantravel.com), a także do agenta, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Agent oraz pilot / rezydent mają obowiązek potwierdzić Klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej nie załatwienia, do przekazania jej Organizatorowi, który powinien w ciągu 30 dni od doręczenia reklamacji ustosunkować się do przedstawionych uchybień i przedstawić działania podjęte w celu ich usunięcia. Odpowiedź Organizatora może zostać udzielona w formie pisemnej, a także na innym trwałym nośniku informacji.
- 2) Skarga / reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta oraz imprezy turystycznej.
- 3) Organizator informuje, że istnieją pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich przez podmioty uprawnione wpisane do rejestru, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).
- 10) Pomian Travel nie ponosi odpowiedzialności za wady świadczenia, jeżeli niewykonanie lub wadliwe wykonanie umowy spowodowane jest wyłącznie:
 - a) nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami pozostającymi poza kontrolą stron, których skutków nie można było uniknąć nawet przy podjęciu odpowiednich działań,

- b) działaniem i zaniedbaniem Uczestników imprezy,
- c) działaniem niezgodnym z prawem,
- d) działaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli działań tych nie można było przewidzieć, ani uniknąć.

VI. ZABEZPIECZENIA FINANSOWE I UBEZPIECZEŃ

1) Pomian Travel posiada gwarancję ubezpieczeniową nr 04.271.393 kosztów powrotu Podróżnych do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Podróżnych za imprezę turystyczną wydaną przez AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

2) Zgodnie z ustawą z dnia 22 lipca 2016 roku o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, wszyscy Podróżni zawierający umowę o imprezę turystyczną są objęci Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym. Składka na Fundusz doliczana jest do ceny imprezy. Organizator oświadcza, że dokonuje terminowych wpłat składki w należytym wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

3) Na czas trwania imprezy turystycznej Podróżni objęci są ubezpieczeniem w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.:

a) na terenie Europy w zakresie:

- kosztów leczenia KL 10 000 EUR, w tym koszty leczenia i następstw chorób przewlekłych i nowotworowych,
- następstw nieszczęśliwych wypadków NNW 2000 EUR,
- bagażu podróжного 200 EUR.

b) poza terytorium Europy w zakresie:

- kosztów leczenia KL 30 000 EUR, w tym koszty leczenia i następstw chorób przewlekłych i nowotworowych,
- następstw nieszczęśliwych wypadków NNW 4000 EUR,
- bagażu podróжного 400 EUR.

4) Za dodatkową opłatą istnieje możliwość wykupienia szerszego wariantu ubezpieczenia.

5) W razie nagłego zachorowania lub wypadku Podróżny zobowiązany jest do:

- starania się o niezwłoczne uzyskanie opieki lekarskiej,
- zawiadomienia o tym pilota i uzyskania potwierdzenia zajścia szkody,
- zabezpieczenia dowodów nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania,
- zatrzymania rachunków pokrywających koszty leczenia, zakup leków, środków opatrunkowych itd.,
- zwolnienia lekarzy leczących go w kraju i za granicą z obowiązku tajemnicy lekarskiej i zezwolenia na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia.

6) W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy turystycznej prosimy o kontakt z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym - INTER PARTNER ASISTANCE: tel. (0048) 22 575 90 80

7) Przed wyjazdem na imprezę turystyczną Podróżny zobowiązany jest zapoznać się z ogólnymi warunkami ubezpieczenia AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Ogólne warunki ubezpieczenia zawarte są w ogólnych warunkach ubezpieczenia podróży KONTYNETY, dostępne są na stronie: www.pomiantravel.pl oraz www.axa-polska.pl.

VII. ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1) Pomian Travel zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z powodu:

- a) braku możliwości realizacji umowy wskutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. W takim przypadku Organizator powiadomi Podróżnego o rozwiązaniu umowy w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej,
- b) z powodu braku wymaganego minimum Uczestników:
 - do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 7 dni,
 - do 10 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej: 2 - 7 dni.

W powyższych sytuacjach Podróżny ma prawo uczestniczyć w imprezie zastępczej przedstawionej przez Biuro lub żądać zwrotu wpłaconej kwoty. Nie przysługuje z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowanie.

VIII. REZYGNACJA Z IMPREZY, ZMIANA UCZESTNIKA

1) Podróżny może zrezygnować z udziału w imprezie. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu oświadczenia o rezygnacji w formie pisemnej lub dzień następujący po dniu, w którym Podróżny nie wykona czynności określonej umową jak: uzupełnienie wpłaty do pełnej ceny imprezy lub dostarczenie wymaganych dokumentów.

2) W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn leżących po stronie Podróżnego, takich jak:

- a) niedotrzymanie przez Podróżnego określonych w umowie terminów wpłat i dostarczenia dokumentów,
- b) odmowa wydania paszportu, nieważność wymaganych dokumentów,
- c) choroby i inne wypadki losowe,
- d) uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby celne

POMIAN TRAVEL obciąża Podróżnego poniesionymi kosztami organizacji imprezy, zakupu świadczeń u kontrahentów.

3) Biuro podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń - względem całkowitej wartości zawartej umowy - kształtują się następująco*:

- a) powyżej 40 dni przed rozpoczęciem imprezy - 5 %
- b) od 40 do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy - 20 %
- c) od 30 do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy - 30 %
- d) od 20 do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy - 50 %
- e) od 13 do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy - 70 %
- f) od 7 do 2 dni przed rozpoczęciem imprezy - 80 %
- g) na 1 dzień przed rozpoczęciem imprezy i mniej - 90 %

Wyższe koszty mogą wystąpić przy zakupie imprezy samolotowej.

Podróżny rezygnujący z udziału w imprezie może wskazać osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i na piśmie przenieść na nią swoje uprawnienia. Jeżeli osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z umowy zgłoszenie, Pomian Travel pobiera jedynie opłatę wynikającą z czynności związanych ze zmianą Uczestnika. Zmiana taka może nastąpić do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

4) Przy zakupie imprezy Podróżny posiada możliwość zawarcia umowy Gwarancji Zwrotu Kosztów Rezygnacji z imprezy lub wcześniejszego powrotu. Zasady i wysokość zwracanych kosztów określają ogólne warunki ubezpieczenia, z którymi Podróżny powinien zapoznać się przed wykupieniem ubezpieczenia. Koszt Gwarancji wynosi: 3,5 % ceny imprezy turystycznej.

IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1) Dane osobowe Podróżnych i Uczestników niezbędne są do realizacji umowy i przetwarzane są przez Organizatora zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych

oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) - zwanego inaczej „RODO”. Organizator jest Administratorem danych osobowych Podróznych i Uczestników.

2) W sprawach dotyczacych przetwarzania danych osobowych nalezy kontaktowac sie z Administratorem pisemnie, za pomoca poczty tradycyjnej na adres: POMIAN TRAVEL, ul. Zaruskiego 2, 34 - 500 Zakopane; lub droga mailowa na adres: info@pomiantravel.com. Wnioski zostana rozpatrzone bez zbędnej zwloki, nie pózniej jednak niz w ciagu miesiaca po ich otrzymaniu.

3) Dane osobowe Podróznych i Uczestników beda przetwarzane w celu:

- a) realizacji umowy o udzial w imprezie turystycznej (na podstawie art. 6 ust.1lit. b RODO)
- b) marketingu własnych produktów - w przypadku wyrażenia takiej zgody przez Podróznego (na podstawie art. 6 ust.1lit. a RODO)
- c) obsługi reklamacji, zażaleń, bądź skarg dotyczacych zawartej umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w zakresie w jakim podane zostaly dane fakultatywne w celu ułatwienia kontaktu na podstawie wyrażonej zgody - art. 6 ust. 1 lit. a RODO)
- d) ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - na podstawie art. 6 ust. 1 lit f. RODO, jako tzw. prawnie uzasadniony interes Administratora.

4) Organizator przetwarza następujace kategorie danych osobowych niezbędne do realizacji umowy: imiona i nazwiska, narodowosc, adres, nr telefonu, adres e-mail, data urodzenia, dane dotyczace dokumentów tozsamosci - dowodu osobistego lub paszportu, a takze inne dane niezbędne w związku z realizacja pośrednictwa wizowego w przypadku zamówienia takiej uslugi, bądź dane dotyczace stanu zdrowia w przypadku zamówienia specjalnych uslug.

5) W celu realizacji uslugi dane osobowe sa przekazywane podmiotom - kontrahentom współpracujacym z Administratorem, dostarczajacym składowe zarezerwowanej imprezy turystycznej, takim jak: hotele, linie lotnicze, piloci, przewodnicy, firmy transportowe, lokalni kontrahenci zapewniajacy organizacje programu zwiedzania w miejscu wakacyjnym, elektroniczne systemy rezerwacji za pomoca których rezerwowane sa poszczególne uslugi itp. W związku tym, dane osobowe mogą być przez Administratora przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdzie co do zasady, nie stosuje się przepisów europejskich.

Oznacza to, że ochrona danych osobowych obywateli Unii Europejskiej może być niewystarczajaca. W odniesieniu do części z tych państw Komisja Europejska nie stwierdzila odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych, jednak przekazanie danych do państwa trzeciego jest niezbędne w celu wykonania umowy.

6) Ponadto dostep do danych osobowych Podróznych i Uczestników mogą mieć następujacy odbiorcy danych: upowaznieni pracownicy Administratora; uslugodawcy, którym w drodze umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji uslug świadczonych dla Administratora, w szczególności takie podmioty jak podmioty świadczace uslugi IT oraz ich upowaznieni pracownicy - w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania tych uslug; podmioty uprawnione do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa; dostawcy uslug zaopatrujacy Administratora w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiajace realizacje współpracy oraz zarzadzanie organizacja Administratora (w szczególności firmy kurierskie oraz pocztowe); dostawcy uslug prawnych i doradczych.

7) Okres przetwarzania danych osobowych Podróznych i Uczestników do celów podanych w XI.3.a, c i d: czas realizacji umowy oraz 5 lat od daty zakonczenia imprezy/uslugi. Okres przetwarzania danych osobowych Podróznych i Uczestników do celów podanych w p. XI. 3.b: do momentu wycofania zgody.

8) Każdemu Podróznemu i Uczestnikowi przyslugują następujace prawa:

- a) żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania,
- b) ograniczenia przetwarzania danych osobowych w sytuacji i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO lub do ich usunięcia zgodnie z art. 17 RODO.
- c) wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych ze szczególną sytuacja, o którym mowa w art. 21 ust. 1 RODO
- d) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmujacego się ochroną danych osobowych.
- e) wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, o której mowa w p. XI.3.b.
- 9) Organizator zastrzega, że jeżeli żądania osoby, której dane dotycza, sa ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze wzgledu na swój ustawiczny charakter, może pobrac oplate na zasadach określonych w art. 12 ust. 5a RODO. Administrator zastrzega również, że może pobrac oplate za dostarczenie kopii przetwarzanych danych zgodnie z zapisami art. 15 ust. 3 RODO.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1) W sprawach nieuregulowanych "Warunkami uczestnictwa" mają zastosowanie odpowiednie przepisy polskiego i europejskiego prawa m. in. Kodeksu Cywilnego, Dyrektywy Parlamentu Europejskiego Radu (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiazanych uslug turystycznych, Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiazanych uslugach turystycznych.

Data i podpis osoby zawierajacej umowe (obowiazkowe):