OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

CAMINO POLSKA – W DRODZE DO SANTIAGO

Organizator: Agnieszka Janeczko, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, ul. Szafirowa 3, 20-573 Lublin, NIP 713-129-67-20, REGON 431021008.

Numer wpisu do rejestru organizatorów turystyki: 461. Numer ewidencyjny UFG: 43939. Organ prowadzący rejestr: Marszałek Województwa Lubelskiego.

Zabezpieczenie finansowe: gwarancja ubezpieczeniowa SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., nr M 534764, okres 01.01.2027–31.12.2027, suma gwarancji 210 780 zł (50 000 EUR).

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa, zwane dalej „OWU", określają zasady udziału w imprezach turystycznych organizowanych pod marką Camino Polska – w drodze do Santiago przez Agnieszkę Janeczko, osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Agnieszka Janeczko, z głównym miejscem wykonywania działalności przy ul. Szafirowej 3, 20-573 Lublin, NIP 713-129-67-20, REGON 431021008, zwaną dalej „Organizatorem".

2. Organizator jest wpisany do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Lubelskiego pod numerem 461. Numer ewidencyjny w Centralnej Ewidencji UFG: 43939.

3. Organizator posiada zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A., nr M 534764, obowiązującej od 1 stycznia 2027 r. do 31 grudnia 2027 r. Dane gwaranta i sposób zgłoszenia roszczenia są wskazane także w standardowym formularzu informacyjnym przekazywanym Podróżnemu.

4. OWU stanowią część umowy o udział w imprezie turystycznej. Umowa wraz z Kartą Imprezy Turystycznej określa indywidualne warunki konkretnego wyjazdu.

5. W przypadku rozbieżności między OWU a umową lub Kartą Imprezy Turystycznej pierwszeństwo mają indywidualne postanowienia umowy i Karty, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. Żadne postanowienie OWU nie ogranicza praw Podróżnego wynikających z tych przepisów.

§ 2. Definicje

1. Podróżny – osoba, która zamierza zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej lub jest uprawniona do podróżowania na jej podstawie.

2. Impreza turystyczna – połączenie usług turystycznych objętych jedną umową, opisane w Karcie Imprezy Turystycznej.

3. Umowa – umowa o udział w imprezie turystycznej zawarta między Organizatorem a Podróżnym, wraz z Kartą Imprezy Turystycznej i dokumentami wskazanymi w umowie.

4. Karta Imprezy Turystycznej – dokument stanowiący Załącznik nr 1 do umowy, zawierający szczegółowe dane konkretnego terminu, w szczególności daty, trasę, program, loty, noclegi, wyżywienie, cenę i zakres świadczeń.

5. Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności – sytuacja pozostająca poza kontrolą strony, której skutków nie można było uniknąć mimo podjęcia wszelkich rozsądnych działań, w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

§ 3. Zgłoszenie i zawarcie umowy

1. Zgłoszenie przesłane przez formularz na stronie internetowej Organizatora służy wyrażeniu zainteresowania udziałem w wybranej wyprawie i przekazaniu danych potrzebnych do dalszego kontaktu. Samo wysłanie formularza nie oznacza zawarcia umowy, potwierdzenia rezerwacji ani obowiązku dokonania płatności.

2. Po otrzymaniu zgłoszenia Organizator kontaktuje się z zainteresowaną osobą, przekazuje informacje o dostępności miejsc i dalszym przebiegu rezerwacji, a następnie przygotowuje umowę wraz z Kartą Imprezy Turystycznej.

3. Umowa zostaje zawarta po złożeniu zgodnych oświadczeń woli przez Organizatora i Podróżnego, w szczególności po podpisaniu umowy przez obie strony. Umowa może być zawarta w formie papierowej lub elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4. Organizator przekazuje Podróżnemu egzemplarz zawartej umowy oraz wymagane informacje i dokumenty na trwałym nośniku, w szczególności w pliku PDF przesłanym pocztą elektroniczną.

5. Przed zawarciem umowy Podróżny otrzymuje informacje wymagane przepisami prawa, w tym standardowy formularz informacyjny, program i opis świadczeń, całkowitą cenę oraz informacje o płatnościach, minimalnej liczbie uczestników, ubezpieczeniu i zasadach rezygnacji.

§ 4. Charakter wypraw Camino i zasady pokonywania trasy

1. Wyprawy Camino mają charakter aktywnych imprez turystycznych, których istotnym elementem jest piesze pokonywanie kolejnych odcinków szlaku Camino de Santiago. Dzienny dystans, przewidywany czas marszu, profil trasy i miejsca noclegów są podawane w Karcie Imprezy Turystycznej lub programie przekazanym przed zawarciem umowy.

2. Podróżny może pokonywać trasę w grupie albo samodzielnie, we własnym tempie. Trasa przebiega oznakowanym szlakiem Camino, w szczególności oznaczeniami i strzałkami. Organizator przekazuje informacje o przebiegu trasy oraz wskazuje aplikację lub inne narzędzie nawigacyjne pomocne w jej pokonywaniu.

3. Każdego wieczoru odbywa się odprawa organizacyjna, podczas której omawiany jest kolejny etap, orientacyjny dystans, punkty orientacyjne, godziny i miejsca zbiórek oraz istotne informacje dotyczące bezpieczeństwa.

4. Prowadzący/Organizator uczestniczy w marszu i porusza się co do zasady na końcu grupy. Nie oznacza to stałego, bezpośredniego nadzoru nad każdym uczestnikiem, zwłaszcza nad osobami wybierającymi samodzielne pokonywanie trasy przed grupą.

5. Podróżny ma obowiązek stosować się do przekazanych zasad kontaktu z prowadzącym, godzin i miejsc zbiórek, informacji o trasie oraz zaleceń związanych z bezpieczeństwem. Nie powinien samowolnie zmieniać trasy ani podejmować działań stwarzających zagrożenie dla siebie lub innych.

6. Podróżny powinien mieć przy sobie naładowany telefon komórkowy, zapisany numer kontaktowy do prowadzącego, dostęp do przekazanych informacji o trasie oraz niezbędne dokumenty i środki osobiste.

§ 5. Bezpieczeństwo i kondycja uczestnika

1. Udział w wyprawie wymaga odpowiedniej kondycji fizycznej, sprawności ruchowej i stanu zdrowia pozwalających na codzienne pokonywanie pieszych etapów, zgodnie z dystansem i charakterem trasy wskazanymi w programie.

2. Podróżny przed zawarciem umowy powinien zapoznać się z długością etapów, przewidywanym czasem marszu, ukształtowaniem terenu i warunkami wyprawy oraz ocenić, czy odpowiadają jego możliwościom.

3. Podróżny zobowiązuje się przygotować do wyprawy, zabrać odpowiednie obuwie, odzież, wyposażenie i leki przyjmowane na stałe oraz przestrzegać zasad bezpieczeństwa.

4. Podróżny powinien poinformować Organizatora przed wyjazdem o okolicznościach, które mogą mieć istotne znaczenie dla bezpiecznego udziału, w zakresie niezbędnym do organizacji wyprawy. Informacje dotyczące zdrowia są przekazywane i przetwarzane wyłącznie na odpowiedniej podstawie prawnej i w niezbędnym zakresie.

5. Organizator może odmówić dopuszczenia do określonego etapu lub zaproponować inne rozwiązanie, jeżeli w konkretnej sytuacji kontynuowanie marszu stwarza bezpośrednie zagrożenie dla Podróżnego lub innych osób. Nie ogranicza to ustawowych praw Podróżnego ani odpowiedzialności Organizatora za realizację umowy.

§ 6. Samochód techniczny i przerwanie marszu

1. Podczas etapów pieszych Organizator zapewnia dostępność samochodu technicznego każdego dnia marszu, w zakresie wynikającym z możliwości dojazdu do danego miejsca, warunków drogowych i dostępności miejsc w pojeździe.

2. Jeżeli Podróżny z powodu zmęczenia, złego samopoczucia, urazu lub innej przyczyny nie może kontynuować marszu, może zgłosić to prowadzącemu i skorzystać z możliwości przejazdu do kolejnego punktu etapu lub miejsca zakwaterowania, zależnie od możliwości organizacyjnych i lokalizacji.

3. Samochód techniczny nie jest pojazdem ratownictwa medycznego i nie zastępuje pogotowia ani lokalnych służb ratunkowych. W sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia należy wezwać odpowiednie służby.

4. Szczegółowe zasady korzystania z samochodu technicznego, w tym ewentualne ograniczenia i koszty, są podawane w Karcie Imprezy Turystycznej lub przed rozpoczęciem wyprawy. Jeżeli przejazd jest świadczeniem objętym ceną, zostanie to wyraźnie wskazane.

§ 7. Choroba, wypadek i sytuacje nagłe

1. Podróżny ma obowiązek niezwłocznie poinformować prowadzącego o urazie, wypadku, pogorszeniu samopoczucia lub innej sytuacji mogącej wpłynąć na bezpieczeństwo jego lub pozostałych uczestników.

2. Kontakt z prowadzącym odbywa się pod numerem telefonu przekazanym uczestnikom przed rozpoczęciem wyprawy. W razie braku możliwości połączenia należy skorzystać z lokalnego numeru alarmowego 112 lub właściwych służb.

3. Organizator, stosownie do okoliczności, może wezwać pogotowie lub inne lokalne służby ratunkowe, pomóc w kontakcie z placówką medyczną, ubezpieczycielem i osobą wskazaną przez Podróżnego do kontaktu w nagłych przypadkach.

4. Podróżny przekazuje Organizatorowi aktualne dane osoby do kontaktu w nagłych przypadkach, w tym imię i nazwisko oraz numer telefonu. Dane te są wykorzystywane w sytuacjach uzasadniających kontakt.

5. W przypadku konieczności hospitalizacji Organizator, w miarę swoich możliwości i z poszanowaniem decyzji służb medycznych, pomaga w kontakcie z ubezpieczycielem, osobą alarmową i w organizacji dalszych czynności logistycznych. Decyzje medyczne podejmują uprawnieni pracownicy ochrony zdrowia.

6. Koszty leczenia, transportu medycznego, wcześniejszego powrotu lub innych świadczeń są pokrywane zgodnie z zakresem i warunkami ubezpieczenia oraz obowiązującymi przepisami. Organizator nie gwarantuje, że ubezpieczyciel pokryje każdy koszt.

7. Jeżeli Podróżny dobrowolnie przerywa udział w wyprawie z przyczyn leżących po jego stronie, zasady organizacji i pokrycia kosztów wcześniejszego powrotu określa § 12 OWU oraz umowa. Postanowienia te nie ograniczają obowiązków Organizatora wynikających z ustawy.

§ 8. Transport lotniczy i pozostały transport

1. Jeżeli impreza obejmuje przelot, transport realizowany jest regularnymi połączeniami lotniczymi. Dane przewoźnika, lotnisk, dat i godzin lotów oraz ewentualnych transferów są podawane w Karcie Imprezy Turystycznej lub dokumentach podróży.

2. Podróżny ma obowiązek przekazać prawidłowe dane wymagane do rezerwacji, sprawdzić ich zgodność z dokumentem podróży oraz posiadać ważny dokument tożsamości wymagany na trasie podróży.

3. Podróżny zobowiązany jest przestrzegać terminów odprawy, zasad przewoźnika dotyczących bagażu, wymiarów i wagi bagażu oraz wymogów bezpieczeństwa. Szczegółowe informacje przekazuje Organizator lub przewoźnik.

4. Zmiany rozkładu, opóźnienia, odwołania lotów, odmowa przyjęcia na pokład i inne zakłócenia w przewozie podlegają właściwym przepisom dotyczącym praw pasażerów oraz przepisom ustawy o imprezach turystycznych. Organizator udziela pomocy w zakresie wymaganym prawem.

5. Podróżny powinien niezwłocznie poinformować Organizatora o problemach z dotarciem na lotnisko, odprawą lub wejściem na pokład. Skutki spóźnienia zawinionego przez Podróżnego ocenia się z uwzględnieniem okoliczności i obowiązujących przepisów.

§ 9. Zakwaterowanie i wyżywienie

1. Rodzaj, standard, lokalizacja i liczba noclegów oraz zakres wyżywienia są określone w Karcie Imprezy Turystycznej.

2. Standardowym zakwaterowaniem jest pokój dwuosobowy, o ile Karta Imprezy Turystycznej nie stanowi inaczej. Przydział współlokatorów odbywa się przez Organizatora, z uwzględnieniem dostępności pokoi i możliwości organizacyjnych.

3. Pokój jednoosobowy może być dostępny za dodatkową opłatą, której wysokość jest ustalana indywidualnie i podawana przed zawarciem umowy. Dostępność pokoju jednoosobowego wymaga potwierdzenia przez Organizatora.

4. Z uwagi na dokonywanie rezerwacji noclegów z wyprzedzeniem zmiana obiektu, rodzaju pokoju lub współlokatora po zawarciu umowy może nie być możliwa. Nie ogranicza to praw Podróżnego w przypadku niezgodności usługi z umową.

5. Szczegółowy zakres posiłków, w tym informacja, czy cena obejmuje śniadania lub inne posiłki, wskazany jest w Karcie Imprezy Turystycznej. Podróżny powinien zgłosić szczególne wymagania żywieniowe przed zawarciem umowy; ich realizacja wymaga potwierdzenia.

§ 10. Transport bagażu

1. W wybranych wyprawach może być dostępna dodatkowo płatna usługa przewozu bagażu pomiędzy kolejnymi punktami noclegowymi.

2. Standardowy limit przewożonego bagażu wynosi do 10 kg na osobę, o ile warunki konkretnej usługi nie stanowią inaczej. Cena, liczba sztuk, godziny i sposób oznaczenia oraz przekazania bagażu są podawane w Karcie Imprezy Turystycznej lub omawiane przed rozpoczęciem usługi.

3. Usługa transportu bagażu jest opcjonalna i nie stanowi elementu ceny imprezy, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w Karcie Imprezy Turystycznej.

4. Podróżny nie powinien umieszczać w bagażu przekazywanym do przewozu pieniędzy, dokumentów, leków, elektroniki, biżuterii ani innych przedmiotów wartościowych lub niezbędnych w ciągu dnia.

5. Postanowienia dotyczące ostrożnego pakowania bagażu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Organizatora lub usługodawcy w zakresie, w jakim wynika ona z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11. Małoletni

1. Udział osoby małoletniej w wyprawie jest możliwy wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu i zaakceptowaniu przez Organizatora oraz pod opieką pełnoletniego członka rodziny.

2. Przed zawarciem umowy rodzic lub przedstawiciel ustawowy przekazuje dane małoletniego i opiekuna oraz podpisuje wymagane oświadczenie. Jeżeli małoletni podróżuje pod opieką pełnoletniego członka rodziny innego niż rodzic lub przedstawiciel ustawowy, należy przedstawić odpowiednie pisemne upoważnienie.

3. Rodzic lub przedstawiciel ustawowy odpowiada za przekazanie informacji niezbędnych do oceny możliwości bezpiecznego udziału małoletniego, przygotowanie go do wyprawy, zapewnienie wymaganych dokumentów i wyposażenia oraz uzgodnienie opieki podczas podróży.

4. Małoletni pozostaje pod opieką wskazanego pełnoletniego członka rodziny. Prowadzący wyprawę nie zastępuje rodzica ani opiekuna prawnego i nie przejmuje stałej opieki nad małoletnim.

§ 12. Rezygnacja Podróżnego i przerwanie udziału

1. Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Organizator może żądać odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie, ustalanej zgodnie z ustawą i postanowieniami umowy.

2. Przy ustalaniu opłaty uwzględnia się w szczególności czas pozostały do rozpoczęcia imprezy, koszty poniesione przez Organizatora, koszty zaoszczędzone oraz możliwość alternatywnego wykorzystania usług. Na żądanie Podróżnego Organizator uzasadnia wysokość opłaty.

3. Jeżeli umowa nie określa tabeli opłat, opłata odpowiada cenie imprezy pomniejszonej o zaoszczędzone koszty i wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług, zgodnie z ustawą. Nie stosuje się automatycznego przepadku zaliczki.

4. Podróżny może odstąpić od umowy bez opłaty w przypadkach przewidzianych ustawą, w szczególności gdy w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie występują nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności mające znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz do miejsca docelowego.

5. Podróżny może przenieść na inną osobę uprawnienia z umowy i przekazać jej obowiązki, na zasadach i w terminach określonych ustawą. Podróżny oraz osoba przejmująca umowę odpowiadają za zapłatę kosztów wynikających z przeniesienia, jeżeli są uzasadnione i rzeczywiście poniesione.

6. Jeżeli Podróżny po rozpoczęciu imprezy dobrowolnie rezygnuje z dalszego udziału z przyczyn leżących po jego stronie, powinien niezwłocznie poinformować Organizatora. Co do zasady organizuje i pokrywa koszty wcześniejszego powrotu, z zastrzeżeniem przypadków, w których obowiązek zapewnienia pomocy lub powrotu spoczywa na Organizatorze na podstawie ustawy.

7. Niewykorzystane świadczenia, takie jak noclegi, posiłki, transfery lub bilet lotniczy, nie podlegają automatycznemu zwrotowi. Rozliczenie uwzględnia warunki rezerwacji, koszty rzeczywiście poniesione, oszczędności i możliwość zwrotu, zmiany lub ponownego wykorzystania świadczenia. Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia podstawę rozliczenia.

8. Jeżeli przerwanie udziału wynika z niezgodności w realizacji imprezy, za którą odpowiada Organizator, zastosowanie mają ustawowe prawa Podróżnego, w tym odpowiednio prawo do pomocy, świadczeń zastępczych, obniżki ceny, odszkodowania lub zapewnienia powrotu.

§ 13. Minimalna i maksymalna liczba uczestników. Odwołanie imprezy

1. Standardowa minimalna liczba uczestników wynosi 8 osób, a maksymalna 12 osób, chyba że Karta Imprezy Turystycznej stanowi inaczej.

2. Jeżeli liczba zgłoszonych uczestników jest mniejsza niż minimalna liczba wskazana w umowie, Organizator może rozwiązać umowę i odwołać imprezę, informując Podróżnego na trwałym nośniku w terminie określonym w ustawie. Dla imprezy trwającej ponad 6 dni termin ten wynosi nie później niż 20 dni przed jej rozpoczęciem.

3. W przypadku rozwiązania umowy z powodu nieosiągnięcia minimalnej liczby uczestników Organizator zwraca wszystkie wpłaty w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy. Podróżnemu nie przysługuje dodatkowe odszkodowanie, jeżeli ustawa wyłącza takie uprawnienie.

4. Organizator może rozwiązać umowę także w razie wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności uniemożliwiających realizację imprezy, na zasadach określonych w ustawie. Zwrot wpłat następuje w ustawowym terminie.

§ 14. Zmiany programu, pogoda i okoliczności niezależne

1. Ze względu na charakter wyprawy pieszej program może wymagać dostosowania do warunków pogodowych, stanu szlaku, sytuacji drogowej, dostępności usług, decyzji przewoźników, bezpieczeństwa uczestników lub innych okoliczności.

2. Organizator może wprowadzić zmiany kolejności etapów, godzin, przebiegu odcinka, transferów lub punktów zbiórek, jeżeli jest to uzasadnione bezpieczeństwem lub prawidłową realizacją imprezy. Zmiany są dokonywane z poszanowaniem praw Podróżnego i obowiązków Organizatora wynikających z ustawy.

3. Jeżeli zmiana stanowi istotną zmianę głównych właściwości usług turystycznych lub innych warunków umowy, Organizator postępuje zgodnie z ustawą, informując Podróżnego o przysługujących mu uprawnieniach.

4. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie, w jakim odpowiedzialność jest wyłączona na podstawie ustawy, w szczególności z powodu działań Podróżnego, działań osób trzecich nieuczestniczących w świadczeniu usług objętych umową, których nie można było przewidzieć ani uniknąć, lub nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Nie wyłącza to obowiązku udzielenia pomocy ani innych obowiązków ustawowych.

§ 15. Cena, płatności i koszty dodatkowe

1. Całkowita cena imprezy, wysokość zaliczki, terminy płatności i numer rachunku bankowego są określone w umowie i Karcie Imprezy Turystycznej.

2. Zaliczka wynosi co do zasady do 30% całkowitej ceny imprezy, zgodnie z warunkami wskazanymi w umowie. Pozostała część ceny jest zasadniczo płatna nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, chyba że umowa określa inny termin.

3. Cena obejmuje świadczenia wyraźnie wskazane w Karcie Imprezy Turystycznej. Wszystkie obowiązkowe opłaty i podatki, które nie są wliczone w cenę, muszą być wyraźnie wskazane przed zawarciem umowy. Obowiązkowa opłata organizacyjna, nawet jeżeli jest pobierana gotówką na miejscu, musi być uwzględniona w całkowitej cenie imprezy.

4. Usługi opcjonalne i dodatkowo płatne, takie jak transport bagażu lub pokój jednoosobowy, są zamawiane odrębnie, a ich cena i warunki są podawane Podróżnemu przed zamówieniem.

5. Cena jest stała, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość jej zmiany w przypadkach i na zasadach dopuszczonych ustawą. Każda zmiana ceny wymaga zachowania ustawowych warunków, terminów i praw Podróżnego.

§ 16. Ubezpieczenie

1. Zakres ubezpieczenia NNW i kosztów leczenia, ubezpieczyciel, suma ubezpieczenia, okres ochrony, najważniejsze wyłączenia oraz sposób kontaktu w razie zdarzenia są podawane w dokumentach konkretnej imprezy lub przekazywane Podróżnemu przed zawarciem umowy.

2. Podróżny powinien zapoznać się z warunkami ubezpieczenia i sprawdzić, czy obejmuje ono aktywność fizyczną oraz charakter planowanej wyprawy. Może rozważyć zawarcie dodatkowego ubezpieczenia, w tym ubezpieczenia kosztów rezygnacji, jeżeli jest dostępne.

3. Organizator przekazuje informacje o ubezpieczeniu wymaganym przepisami prawa. Zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela wynika z umowy ubezpieczenia i właściwych warunków ubezpieczenia.

§ 17. Obowiązki Podróżnego i zachowanie podczas wyprawy

1. Podróżny zobowiązuje się przestrzegać programu, zasad bezpieczeństwa, poleceń organizacyjnych prowadzącego, regulaminów przewoźników i obiektów noclegowych oraz przepisów prawa obowiązujących w odwiedzanych krajach.

2. Niedopuszczalne jest zachowanie agresywne, groźby, nękanie, dyskryminowanie innych osób, niszczenie mienia, uporczywe zakłócanie wypoczynku lub zachowanie stwarzające zagrożenie dla siebie albo innych uczestników.

3. Podróżny nie powinien uczestniczyć w marszu ani czynnościach wymagających sprawności, jeżeli znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających w stopniu zagrażającym bezpieczeństwu.

4. W przypadku poważnego naruszenia zasad bezpieczeństwa Organizator może podjąć proporcjonalne działania organizacyjne, w tym odmówić udziału w określonej aktywności lub wezwać odpowiednie służby. Działania te nie mogą pozbawiać Podróżnego praw przyznanych mu przez ustawę ani powodować automatycznego przepadku wpłat.

§ 18. Spóźnienia i nieobecność

1. Podróżny ma obowiązek punktualnie stawiać się w miejscach i godzinach zbiórek oraz przestrzegać przekazanych terminów odprawy i wejścia na pokład.

2. W razie spóźnienia, zagubienia lub niemożności dotarcia do grupy Podróżny powinien niezwłocznie skontaktować się z prowadzącym i przekazać swoją lokalizację.

3. Jeżeli Podróżny nie stawi się na świadczenie lub samodzielnie opuści grupę bez uzgodnienia, Organizator podejmie rozsądne działania kontaktowe i organizacyjne. Ewentualne koszty wynikające z zawinionego działania Podróżnego mogą zostać rozliczone na zasadach wynikających z umowy i przepisów prawa.

§ 19. Pomoc Organizatora i odpowiedzialność

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie usług turystycznych objętych umową, niezależnie od tego, czy usługi są wykonywane przez Organizatora, czy przez innych dostawców.

2. Podróżny powinien niezwłocznie poinformować Organizatora o każdej stwierdzonej niezgodności w realizacji imprezy, aby umożliwić jej usunięcie, z zastrzeżeniem praw wynikających z ustawy.

3. Organizator udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym przekazuje informacje o świadczeniach zdrowotnych, pomocy lokalnej i dalszej organizacji podróży. Jeżeli trudna sytuacja powstała z winy umyślnej lub niedbalstwa Podróżnego, Organizator może żądać opłaty za udzielenie pomocy w zakresie dopuszczonym ustawą.

4. Odpowiedzialność Organizatora nie jest wyłączona ani ograniczona w zakresie, w jakim sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 20. Reklamacje i zgłaszanie niezgodności

1. Podróżny powinien zgłaszać Organizatorowi niezgodności w realizacji imprezy niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie jej trwania, aby umożliwić podjęcie działań naprawczych. Zgłoszenie w trakcie imprezy nie jest warunkiem zachowania praw Podróżnego, jeżeli przepisy stanowią inaczej.

2. Reklamacje można składać na adres: Agnieszka Janeczko, ul. Szafirowa 3, 20-573 Lublin, lub pocztą elektroniczną na adres: fundacja@sirenisnova.pl. Telefon kontaktowy: 507 198 481.

3. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać dane Podróżnego, wskazanie imprezy, opis zastrzeżeń i żądanie. Brak któregoś z tych elementów nie pozbawia Podróżnego praw wynikających z przepisów.

4. Organizator rozpatruje reklamację zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Podróżny może korzystać z dostępnych pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich oraz dochodzić roszczeń przed właściwym sądem.

§ 21. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Podróżnego jest Agnieszka Janeczko prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Agnieszka Janeczko.

2. Dane osobowe są przetwarzane w celu obsługi zgłoszenia, podjęcia działań przed zawarciem umowy, zawarcia i wykonania umowy, organizacji usług, realizacji obowiązków prawnych oraz ustalania, dochodzenia lub obrony roszczeń.

3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych, w tym dane kontaktowe Administratora, podstawy prawne, odbiorcy danych i prawa osób, których dane dotyczą, zawiera odrębna klauzula informacyjna RODO przekazywana Podróżnemu.

4. Dane dotyczące zdrowia mogą być przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym i na odpowiedniej podstawie prawnej, z zachowaniem szczególnych wymogów ochrony danych.

§ 22. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OWU zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa.

2. OWU są przekazywane Podróżnemu przed zawarciem umowy lub najpóźniej przy jej zawarciu, na trwałym nośniku.

3. Jeżeli którekolwiek postanowienie OWU okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień. W miejsce postanowienia nieważnego stosuje się właściwe przepisy prawa.

4. OWU obowiązują w wersji przekazanej Podróżnemu i zaakceptowanej jako część zawartej umowy. Późniejsze zmiany OWU nie zmieniają automatycznie treści umów już zawartych.