

# WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ALTAMIRA SP. Z O.O.

## I ZAWARCIE UMOWY

§ 1 Niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży Altamira sp. z o.o. zwanym dalej Organizatorem określają udział w nich klientów i stanowią integralną część Umowy-Zgłoszenia i oferty.

§ 2 Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych (dalej „Umowa – Zgłoszenie”) z Klientem przez Organizatora Imprezy Turystycznej (dalej „B.P. ALTAMIRA”), następuje z chwilą jej podpisania w imieniu własnym i pozostałych uczestników w obecności pracownika B.P. ALTAMIRA lub innej osoby działającej w jego imieniu oraz po wpłaceniu przez Klienta, o ile strony pisemnie nie postanowią inaczej, zaliczki w wysokości 29% wskazanej w Umowie łącznej ceny imprezy turystycznej zamawianej przez Klienta.

§ 3 Zawarcie umowy na rzecz osoby niepełnoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów

§ 4 Organizator ma prawo zwrócić się do Klienta o przedłożenie do wglądu dokumentów potwierdzających prawdziwość i poprawność danych osobowych podanych przez Klienta, niezbędnych do zawarcia i wykonania Umowy. W przypadku nie przedstawienia przez Klienta dokumentów na potwierdzenie prawdziwości i poprawności danych osobowych i informacji niezbędnych do zawarcia i wykonania Umowy, Organizator ma prawo odmówić zawarcia Umowy z Klientem.

§ 5 Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędny do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora. W przypadku wyjazdów dzieci na kolonie, obozy, zimowiska warunkiem uczestnictwa w imprezie jest wypełnienie przez opiekunów dziecka „Karty Kwalifikacyjnej”.

§ 6 Organizator przed zawarciem umowy udzielił Klientowi informacji o przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie.

§ 7 Klient zawierający Umowę, zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy turystycznej za wszystkie wymienione w Umowie osoby na rzecz których zawarł Umowę z Organizatorem, o której to cenie przed podpisaniem Umowy został poinformowany, w szczególności poprzez dane zawarte w sposób dokładny i zrozumiały w broszurach, folderach lub katalogach.

§ 8 Organizator jest zobowiązany niezwłocznie po podpisaniu Umowy wydać Klientowi jeden egzemplarz Umowy z niniejszymi warunkami uczestnictwa.

## II CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI, SPOSÓB ZAPŁATY

§ 9 Zgodnie z §1 niniejszych warunków uczestnictwa Klient jest zobowiązany przy podpisaniu umowy, o ile strony pisemnie nie postanowią inaczej, uiszczyć zaliczkę w wysokości 29% ceny imprezy turystycznej wskazanej w Umowie, która podlega zaliczeniu na poczet całości ceny. Pozostałą do zapłaty część ceny Klient zobowiązany jest uregulować nie później niż w terminie 30 dni przed wskazaną w Umowie datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

§ 10 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na 30 dni lub mniej przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, Klient zobowiązany jest, o ile strony pisemnie nie postanowią inaczej, do zapłaty całości ceny zamawianej usługi w dniu podpisania umowy, gotówką w biurze Organizatora lub poprzez wpłatę środków na rachunek bankowy wskazany przez Organizatora.

§ 11 W przypadku gdy Umowa zostaje zawarta z Agentem upoważnionym do sprzedaży imprezy turystycznej Organizatora, zapłata może zostać dokonana w biurze Agenta lub na rachunek bankowy wskazany przez Agenta.

§ 12 Ceny świadczeń dla Klienta są cenami umownymi, obowiązującymi na dzień zawarcia umowy i obejmują podatek od towarów i usług. Oferta skalkulowana w oparciu o kurs 1 EUR – 4,40 PLN. W przypadku wzrostu kursu walut organizator zastrzega sobie możliwość zmiany ceny (nie dotyczy zakupionych ofert z otrzymaniem gwarancji niezmienności ceny).

§ 13 W przypadku zapłaty ceny za pomocą wpłat na rachunek bankowy wskazany przez Organizatora, spełnienie świadczenia następuje z chwilą uznania środków pieniężnych na rachunku bankowym Organizatora; jeżeli Umowa zostaje zawarta z Agentem upoważnionym do sprzedaży imprezy turystycznej Organizatora, zapłata następuje z chwilą uznania środków pieniężnych na rachunku wskazanym przez Agenta.

§ 14 Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych terminach na rzecz Organizatora

§ 15 Organizator, w warunkach szczególnie uzasadnionych, zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy turystycznej określonej w Umowie najpóźniej na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy, w przypadku udokumentowanego wzrostu kosztów transportu, wzrostu kursu walut, wzrostu opłat urzędowych, podatków i opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych, pod warunkiem udokumentowania wpływu wskazanych wyżej okoliczności na wysokość wskazanej w Umowie ceny imprezy turystycznej zamówionej przez Klienta. O zmianie ceny Organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Klienta na piśmie. Klient ma prawo w terminie do 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia, do odstąpienia od umowy za zwrotem wpłaconej ceny czyli bez ponoszenia kosztów.

§ 16 W okresie 20 dni przed wskazaną w umowie datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, ustalona w Umowie cena nie może zostać podwyższona.

§ 17 Nieuiszczenie ceny w terminie, stosownie do postanowień § 9 i § 10, jak również niedostarczenie dokumentów lub informacji niezbędnych do realizacji przez Organizatora imprezy turystycznej w terminie wskazanym przez Organizatora oraz nie wykonanie przez Klienta innych czynności określonych w Umowie niezbędnych do jej wykonania, w szczególności brak ważnych dokumentów podróży, choroba lub inny wypadek losowy, niestawienie się na miejsce zbiórki w terminie wskazanym przez Organizatora, jest równoznaczne z rezygnacją przez Klienta z imprezy turystycznej określonej w Umowie Organizator jest zobowiązany poinformować niezwłocznie Klienta o skutkach powyższego uchybienia oraz możliwości zwrotu wpłaconej ceny po pokryciu kosztów poniesionych przez Organizatora w związku z niewykonaniem Umowy przez Klienta.

§ 18 Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, siła wyższa, klęski żywiołowe, strajki, brak możliwości zapewnienia uczestnikom bezpieczeństwa) bez ponoszenia kosztów. Powodem odwołania imprezy może być także brak wymaganego minimum uczestników (przy imprezach z dojazdem zorganizowanym minimum uczestników wynosi 35 osób). Może to jednak nastąpić nie później niż 14 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. W takim przypadku biuro przedstawi Klientowi ofertę zastępczą lub zwróci całość wpłaconej kwoty.

## III PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

§ 19 Klient ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w umowie o świadczenie usług turystycznych

§ 20 Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania danej imprezy Organizator nie może wykonywać przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednio świadczenie zastępcze.

§ 21 Klient zobowiązany jest podać Organizatorowi prawidłowe dane własne i pozostałych uczestników, dotyczące przejazdu/przeletu pasażerów zbieranych przez przewoźników autokarowych i lotniczych i jest odpowiedzialny za prawdziwość danych.

§ 22 Klient zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróży: dowód osobisty, paszport (ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego przekroczenia granicy), wiz turystycznych (o ile takie dokumenty nie zapewnia Organizator), świadectwa szczepień itp. oraz do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych i docelowych.

§ 23 Klient w czasie trwania imprezy zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazaniom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Organizatora (pilota lub rezydenta) umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godziny zbiórek określonych w umowie i ofercie.

§ 24 Klient zobowiązany jest przestrzegać miejsca rozpoczęcia podróży określonego w potwierdzeniu wystawionym przez Organizatora.

§ 25 Klient zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – nie spełnienie tego obowiązku może skutkować odmową realizacji dalszych świadczeń przez Organizatora.

§ 26 Klient zobowiązany jest do pokrycia wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania (hotel, autokar, prom, samolot itp.). Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.

§ 27 Klient zobowiązany jest w trakcie trwania imprezy do podporządkowania się wszelkim ustaleniom porządkowym Organizatora (np. zakaz palenia wyrobów tytoniowych, nadużywanie alkoholu w autokarze). W przypadku naruszenia przez Klienta porządku imprezy Organizator ma prawo rozwiązać z nim umowę w trybie natychmiastowym, przy czym wszelkie powstałe w związku z tym koszty obciążają Klienta.

§ 28 W przypadku imprezy samolotowej, w której bagaż główny rejestrowany jest w cenie imprezy – Klient ma prawo wziąć ze sobą 1 sztukę bagażu o wadze podanej odpowiednio dla linii lotniczych (15 kg, 20 kg, 23 kg). Imprezy, przy których w cenie jest tylko bagaż podręczny – Klient sam decyduje za jaki bagaż główny chce dopłacić do wycieczki. Bagaż podręczny nie może przekroczyć 5 kg. Dzieci do lat 2 nie mają uprawnień do bezpłatnego przewozu bagażu, w samolocie podróżują na kolanach rodziców lub opiekunów. Infantowi przysługują jedynie bagaż podręczny 5 kg.

## IV ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA, OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 29 Organizator jest zobowiązany przed zawarciem umowy do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. Organizator jest zobowiązany poinformować Klienta o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

§ 30 Organizator zobowiązuje się zrealizować umowę o świadczenie usług turystycznych z zachowaniem należytej staranności kupieckiej i ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy turystycznej.

§ 31 Podróżnemu nie przysługują odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy BP Altamira udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodność nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

§ 32 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za treść prospektów hotelowych przygotowanych przez inne osoby, za nieterminowe dostarczenie lub odmowę udzielenia wizy przez placówki konsularne państw oraz odmowę zgody na wyjazd przez służby graniczne państw.

§ 33 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wady lub niewykonanie świadczeń zleconych przez Klienta miejscowym usługodawcom na podstawie odrębnych umów, w szczególności za realizację wycieczek lokalnych, wynajmu środków lokomocji itp. Wszelkie informacje dotyczące wycieczek fakultatywnych zawarte w katalogach i broszurach, dostępnych w biurze Organizatora, mają wyłącznie formę reklamy

§ 34 Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w sytuacji, gdy zamiast nie zrealizowanego, a zawartego w umowie świadczenia, zaofertuje świadczenie zastępcze o co najmniej równorzędny standardzie i równorzędnej wartości, zaś Klient bezzasadnie nie przyjmie tego świadczenia.

§ 35 Organizator nie odpowiada za odmowę wpuszczenia Klienta do danego kraju, o ile taką decyzję podejmą odpowiedni urzędnicy graniczni/immigracyjni. W takim przypadku Klient zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Organizator nie zwraca wartości nie zrealizowanych świadczeń.

§ 36 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany lub opóźnienia w godzinach przelotów oraz za zmiany w realizacji programu o ile zmiany te zostały spowodowane działaniem siły wyższej, wyłącznie działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej, która nie uczestniczy w wykonaniu umowy, jeśli jej działań nie można było przewidzieć ani uniknąć

§ 37 Jeżeli Organizator jest umownym przewoźnikiem przy umowach z wykorzystaniem transportu lotniczego, to odpowiada ewentualnie z przewoźnikiem, według warunków określonych w konwencji Warszawskiej z 1929 r. Umowy z Hagi i Guadalajary, z późniejszymi zmianami i aneksami dostosowanymi do ustawodawstw narodowych. Reklamacje dotyczące rzeczy zaginionych lub uszkodzonych w transporcie lotniczym należy składać pisemnie, zgodnie z procedurą bezpośrednio do linii lotniczej wykonującej ostatnią porcję przewozu przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (Passenger Irregularity Report) niezwłocznie po przybyciu do kraju docelowego. Utratę, uszkodzenie lub błędne przesłanie bagażu należy dodatkowo zgłosić Organizatorowi.

## V UBEZPIECZENIE KLIENTA

§ 38 Biuro Podróży posiada gwarancję ubezpieczeniową z SIGNAL IDUNA seria M531647 ważną do 31.12.2026 r. na:

- pokrycie kosztów powrotu klienta do kraju w sytuacji gdy B.P. ALTAMIRA wbrew obowiązkowi nie zapewnią tego powrotu
- zwrot wpłat wniesionych przez klientów w razie nie wykonania przez firmę B.P. ALTAMIRA sp. z o.o. zobowiązań umownych

§ 39 Klient zawierając Umowę oświadcza, że stan jego zdrowia oraz wszystkich osób na rzecz których zawarł Umowę, w pełni umożliwia udział w imprezie turystycznej określonej w Umowie.

§ 40 W ramach wykupionej imprezy Klient Biura Podróży ALTAMIRA sp. z o.o. jest ubezpieczony w Towarzystwie Ubezpieczeniowym SIGNAL IDUNA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. w zakresie podstawowym: ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia podczas trwania imprezy turystycznej. Polisa nie pokrywa kosztów leczenia dotyczących wad wrodzonych i chorób przewlekłych oraz gdy istniały wyraźne przeciwwskazania lekarskie co do wyjazdu i uprawiania sportu.

§ 41 SIGNAL IDUNA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. posiada siedzibę przy ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa.

§ 42 Organizator informuje Klienta o zakresie ubezpieczenia przed zawarciem umowy, poprzez dane zawarte w folderach lub katalogach określających program imprez turystycznych realizowanych przez Organizatora.

§ 43 Powyższy zakres ubezpieczenia stanowi wariant podstawowy, wynikający z postanowień Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Signal Iduna, stanowiących załącznik do w/w umowy ubezpieczenia, które nie obejmuje m.in. leczenia następstw chorób przewlekłych, leczenia następstw zdarzeń zaistniałych po spożyciu alkoholu lub środków odurzających, a także innych przypadków wskazanych w Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.

§ 44 Szczegółowe warunki ubezpieczenia są zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Signal Iduna dostępnych w biurze Organizatora

**§ 45** Organizator szczególnie zaleca Klientom i zapewnia możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania podróży.

## **VI REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ, PRZENIESIENIE UPRAWNIENI**

**§ 46** Organizator zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczeniowej od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

**§ 47** Jeżeli Uczestnik rezygnuje z imprezy z innych przyczyn przed jej rozpoczęciem, Organizator ma prawo żądać od Klienta opłaty za odstąpienie od umowy, w wysokości nie mniejszej niż wynoszą koszty poniesione przez Organizatora. Opłata za odstąpienie od umowy jest ustalona w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego, nie mniej jednak niż 150 PLN za osobę

**§ 48** Jeżeli opłata za odstąpienie nie pokrywa faktycznych kosztów poniesionych przez Organizatora, ma on prawo dochodzić wyższych kwot – zgodnych z faktycznie poniesionymi przez Organizatora kosztami.

**§ 49** Klient ma prawo zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej bez podania przyczyn, składając oświadczenie pisemne. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności określonej umową, takiej jak: uzupełnienie wpłaty do pełnej ceny imprezy, dostarczenie wymaganych dokumentów.

**§ 50 1.** Podróżny może bez zgody BP Altamira przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest skuteczne wobec BP Altamira, jeżeli podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

3. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w ust. 1, będzie wiązać się dla BP Altamira z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty ma on obowiązek wykazać je podróżnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez BP Altamira na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie turystycznej.

4. Za nieuzupełzoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez BP Altamira w wyniku zmiany podróży uczestniczącego w imprezie turystycznej podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

**§ 51** Klient może zrezygnować z imprezy przed jej rozpoczęciem ze względu na zmianę istotnych warunków umowy, a w szczególności takich jak: zmiana ceny, termin wyjazdu (zmiana o ponad 24 godziny), miejscowości i kategorii zakwaterowania lub środka transportu. Rezygnacja bądź akceptacja zmiany warunków powinna nastąpić w ciągu 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie, dokonanego w formie pisemnej. Brak pisemnej akceptacji zmiany warunków w terminie wskazanym jest równoznaczny z rezygnacją z imprezy. W przypadku rezygnacji zgłoszonej do 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia o zmianie, uczestnik może żądać wpisania go na stałą listę uczestników innej imprezy lub zwrotów wszystkich wniesionych wpłat. W przypadku wyboru droższej oferty, klient dopłaca różnicę w cenie, natomiast w przypadku wyboru oferty tańszej, biuro zwraca różnicę kosztów.

**§ 52** W przypadku rezygnacji przez Klienta z uczestnictwa w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Biura, w tym także z przyczyn: odmowy wydania paszportu lub wiza, niedotrzymania przez uczestnika określonych w umowie terminów uzupełnienia wpłat i dostarczenia dokumentów, nie przybycia na zbiórkę o ustalonej godzinie (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), podróżny zobowiązany jest do zapłacenia na rzecz BP ALTAMIRA opłaty za odstąpienie, której wysokość uzależniona jest od terminu odstąpienia i spodziewanych oszczędności kosztów i spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Organizator może żądać od Klienta wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Wynagrodzenie, o którym mowa wyżej, zostanie wyliczone w oparciu o udokumentowane rzeczywiste poniesione przez Organizatora koszty związane z umową. Zwrot wpłat po uwzględnieniu poniesionych przez Organizatora kosztów dokonuje Organizator lub Agent, u którego dokonano wpłaty w terminie do 7 dni od zgłoszenia rezygnacji. W przypadku gdy Klient dokonał wpłaty na poczet ceny imprezy w walucie polskiej (PLN), ewentualny zwrot na jego rzecz należy z tego tytułu kwoty pieniężnej następuje zawsze w PLN; w przypadku gdy Klient dokonał wpłaty na poczet ceny imprezy w walucie obcej (EUR lub USD), ewentualny zwrot na jego rzecz należy z tego tytułu kwoty pieniężnej następuje zawsze w EUR lub USD.

**§ 53** Rezygnacja bez potrącenia następuje w przypadku: braku wymaganego minimum uczestników, nie przyjęcia przez Klienta zmian postanowień Umowy, odwołanie imprezy przez Organizatora.

## **VII OCHRONA I PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

**§ 54** Administratorem zbioru danych osobowych Klientów, którzy dokonali zakupu usługi turystycznej/imprezy turystycznej jest Biuro Podróży ALTAMIRA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-467) przy ul. Mysłowickiej 28. Administrator przetwarza dane osobowe w oparciu o przepisy prawa, z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa przewidzianych prawem, w szczególności by nie naruszyć praw i wolności osoby, której dane dotyczą.

**§ 55** Kontakt z Administratorem możliwy jest pod adresem e-mail: biuro@altamira.net.pl, listownie lub pod nr tel. 32 209 30 66. Klient oraz inni uczestnicy imprezy zgłoszeni przez Klienta mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawienia.

**§ 56** Dane osobowe podane w umowie-zgłoszeniu oraz karcie kwalifikacyjnej uczestnika wypoczynku przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b RODO i są niezbędne do wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych/imprezy turystycznej, której stroną jest osoba, której dane dotyczą. Dane osobowe podane w dokumentach zatytułowanych „zgoda” przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a, tj. na podstawie zgody, tj. dobrowolnego, konkretnego, świadomego i jednoznacznego okazania woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przyzwala na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych.

**§ 57** Dane osobowe Klienta są zbierane i przetwarzane przez Administratora danych w celu realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych/imprezy turystycznej zawartej pomiędzy Klientem a Organizatorem wyjazdu krajowego lub zagranicznego – administratorem danych osobowych Biuro Podróży ALTAMIRA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-467) przy ul. Mysłowickiej 28 do której to umowy niniejszy zapis stanowi załącznik.

Administrator danych osobowych podanych przez Klienta przekazuje dane do następujących podmiotów trzecich: Signal Iduna Polska TU S.A., ERV Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, Allianz, w Base Abak Amber, Abak Gold, InterSYS, informatyczne systemy sprzedaży oraz podmiotów współpracujących z Organizatorem przy wykonaniu postanowień umowy zarówno w zakresie metorycznym jak i technicznym (w szczególności przewoźnicy i hotele, kontrahenci zagraniczni) oraz ośrodki ochrony życia i zdrowia. Dane są przekazywane w/w podmiotom, w zależności od podstawy przetwarzania, w sytuacji, gdy jest to niezbędne do podjęcia koniecznych działań z realizacją umowy o imprezę turystyczną, przesłaniu materiałów promocyjnych i informacyjnych oraz po zrealizowaniu usług w celach: archiwalnych i statystycznych. Na potrzeby dwóch ostatnich wymienionych celów dane osobowe przetwarzane są w formie zanonimizowanej.

**§ 58** Organizator zobowiązany jest do ochrony danych osobowych Klienta oraz innych osób na rzecz których Umowa została zawarta, stosownie do obowiązujących przepisów prawa, w tym 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 uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. L 119 z 4.5.2016).

## **VIII REKLAMACJE**

**§ 59** Organizator jest odpowiedzialny za przebieg imprezy oraz umówioną jakość świadczeń. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy Klient ma prawo i obowiązek poinformowania o spostrzeżonych uchybieniach pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura oraz do żądania podjęcia środków zaradczych (załatwienie świadczeń zastępczych). Reklamacja Klienta powinna być przedstawiona w formie pisemnej oraz powinna zawierać pisemne oświadczenie pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Organizatora o wystąpieniu wad, uzasadnienie oraz propozycje naprawienia szkody. Podróżny zawiadamia B.P. Altamira niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.

**§ 60** Organizator jest zobowiązany do dokonania zwrotu Klientowi wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie a świadczeniami zastępczymi, w przypadku gdy Klient nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości. Otrzymanie przez Klienta świadczeń zastępczych o wyższej wartości nie zobowiązuje Klienta do pokrycia różnic wartości, z wyjątkiem przypadku, kiedy świadczenie zastępcze o wyższej wartości zostały uczestnikowi wydane na Jego żądanie. Klientowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń.

**§ 61** Pilot/rezydent jest formalnym przedstawicielem Organizatora. Zapewnia Klientom przebieg imprezy zgodnie z programem, dba o jakość świadczeń, przyjmuje od klientów reklamacje i ususza ich przyczyny. Jeśli reklamacja jest złożona na piśmie, ma obowiązek potwierdzenia jej przyjęcia. Nie złożenie reklamacji w trakcie trwania imprezy może uniemożliwić naprawienie szkody. Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej, najpóźniej w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji.

**§ 62** Przyczyną reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności, tj. postoje na granicach, czynności celne, zamieszki, wojny, strajki, blokady drog, powódzie, warunki atmosferyczne, działanie sił wyższych, decyzje władz państwowych, ataki terrorystyczne, a także okoliczności braku wymaganego minimum uczestników, nie przyjęcia przez Klienta zmian postanowień Umowy, odwołanie imprezy przez Organizatora.

## **IX ZMIANY WYKONANIA UMOWY**

**§ 63** W przypadku gdy podczas trwania imprezy zaistnieje konieczność zakwaterowania Klienta w innym hotelu będzie to hotel tej samej lub wyższej kategorii.

**§ 64** Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany: miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzyzładowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotu.

**§ 65** W razie braku minimum obłożenia samolotu na danym kierunku. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany: miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzyzładowania) i czasów lotów, na krótko przed odlotem. Podawane godziny przelotów podczas rezerwacji jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom wynikającym np. z niekorzystnych warunków atmosferycznych, przeciążeń międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn nie zależnych od Organizatora. Sytuacje opisane powyżej, nie będą traktowane przez strony, jako nienależyte wykonanie Umowy i nie stanowią istotnych zmian.

**§ 66** Organizator zastrzega sobie prawo do niewielkich zmian w programach imprez polegających na uzasadnionej zmianie kolejności zwiedzania obiektów.

**§ 67** W przypadku imprez autokarowych miejscem rozpoczęcia i zakończenia imprezy są Katowice. Dowóz i odwóz z miejsca rozpoczęcia imprezy może nastąpić różnymi środkami transportu (inny autokar, mikrobus, samochód osobowy).

**§ 68** Klienci uczestniczący w imprezach pojedynczo (jeżeli nie dokonują dopłaty do pokoju 1 osobowego, będą zakwaterowani z osobą tej samej płci).

**§ 69** W przypadkach zakupu ofert typu „last minute” (oferta specjalna) sprzedawanej po cenach niższych niż w ofercie, możliwe są odstępstwa od informacji zawartych w katalogach, broszurach, ofertach. Odstępstwa te są uwzględnione w umowie-zgłoszeniu

**§ 70** Kategoryzacja hoteli nie jest uniwersalna na całym świecie. Pomiedzy poszczególnymi krajami występują różnice w liczbie gwiazdek przyznawanych hotelowi za określony standard, tak więc ta sama liczba gwiazdek może nie odpowiadać takiemu samemu standardowi w różnych krajach

**§ 71** Wybór miejsca w autokarze jest przyznawany klientowi na podstawie kolejności zgłoszeń za imprezę

**§ 72** Pilot przekazuje podstawowe informacje turystyczne na temat zwiedzanych miejsc i obiektów, nie pełni jednak funkcji przewodnika.

**§ 73** Postoje na trasach przejazdu uwarunkowane są rozkładem jazdy, czasem pracy kierowcy oraz sytuacją na przejściach granicznych

**§ 74** Organizator informuje Klienta, iż pierwszy i ostatni dzień imprezy z transportem lotniczym/autokarowym przewidziany jest na przelot/przejazd, a nie na właściwy wypoczynek. Należy liczyć się z tym, iż przeloty/przejazdy będą się odbywały w godzinach nocnych lub wczesnonocnych. Czas trwania imprezy turystycznej może różnić się od potencjalnie rozmiarowej liczby dni. Dzień pierwszy (dzień zbiórki/wyjazdu) oraz dzień ostatni (dzień powrotu na ms zbiórki/wyjazdu) są dniami podróży. Długość wypoczynku w tych dniach jest powiązana z rozkładami lotów/rozkładem jazdy.

**§ 75 1.** B.P. Altamira niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, o których mowa w art. 48 ust. 11 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

2. Pomoc, o której mowa w ust. 1, polega w szczególności na udzieleniu:

a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;

b) podróżnemu 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.

3. Organizator turystyki może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 1, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umysłnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora turystyki.

## **X INFORMACJE OGÓLNE**

**§ 76** Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych.

**§ 77** B.P. ALTAMIRA sp. z o.o. posiada Zezwolenie Organizatora Turystyki Nr 812 wydane przez Marszałka Województwa Śląskiego i jest organizatorem turystyki, zwanym dalej „Biuro”, w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

**§ 78** Wszystkie rodzaje zmiany zawarte w katalogu Altamira aktualizowane są na stronie internetowej i stanowią ostateczną podstawę do zawarcia rezerwacji. Stanowią one integralną część umowy.

**§ 79** W sprawach nie uregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz Kodeksu cywilnego.