

## Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez **ALL IN travel – ALL IN SP. Z O.O.**

### 1. Zawarcie umowy

- 1.1. Zawarcie umowy z „ALL IN Sp. zo.o. z siedzibą przy ul. F. Stefczyka 79 w Czernichowie” zwanym dalej Organizatorem następuje poprzez podpisanie „umowy zgłoszenia” przez Klienta i Organizatora. Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią załącznik do wyżej wymienionej umowy.
- 1.2. Klient podpisujący umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tychże uczestników. Uczestnictwo w imprezie turystycznej osoby niepełnoletniej wymaga przedstawienia Organizatorowi pisemnej zgody opiekuna prawnego wraz z dokumentem potwierdzającym sprawowanie opieki.
- 1.3. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do uczestnictwa w imprezie oraz termin ich okazania lub dostarczenia Organizatorowi. Brak takich dokumentów lub nieterminowe ich złożenie może skutkować anulowaniem rezerwacji przez Organizatora po uprzednim wezwaniu Klienta do ich przedłożenia.
- 1.4. Wszelkich zmianach danych podanych w umowie, Klient powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora.

### 2. Ceny i płatności

- 2.1. Cena imprezy ustalona w umowie obejmuje świadczenia określone wyraźnie w ofercie stanowiącej załącznik do umowy.
- 2.2. Po podpisaniu umowy Klient dokona wpłaty zaliczki w kwocie 30% ceny imprezy w terminie wskazanym przez Organizatora. Jeżeli umowa została zawarta w terminie późniejszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej klient dokona pełnej wpłaty w terminie wskazanym przez Organizatora.
- 2.3. Jeżeli Klient przy podpisaniu umowy wpłacił zaliczkę, jest zobowiązany dokonać dopłaty do całości nie później niż 29 dni przed wyjazdem w terminie wskazanym przez Organizatora.
- 2.4. W przypadku niedokonania przez Klienta pełnej wpłaty należności za imprezę w określonym terminie i wysokości, Organizator może anulować rezerwację po uprzednim wezwaniu Klienta do zapłaty.

### 3. Zmiana warunków umowy, odwołanie imprezy

- 3.1. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 20 osób, a Organizator powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej 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) 24 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,
- 3.2. Organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 3.3. Organizator obowiązany jest do powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie istotnych warunków Umowy (termin, program imprezy oraz cena) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Nie dotyczy to zmian programu, których wprowadzenie okazało się konieczne w trakcie imprezy (np. z powodu siły wyższej).
- 3.4. Uczestnik powinien, w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania powiadomienia zmianie istotnych warunków Umowy, złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki Umowy, a w przypadku podwyżki dokonać dopłaty różnicy ceny, bądź też złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej, co powoduje zwrot wniesionej wpłaty bez potrąceń.

- 3.5. W przypadku, gdy Uczestnik nie przyjmuje przedstawionej mu oferty zastępczej, w ciągu trzech dni roboczych od jej otrzymania przesyła Organizatorowi pisemną rezygnację z tej oferty. W przypadku rezygnacji z oferty zastępczej lub nieotrzymania decyzji Uczestnika w ww. terminie, Uczestnik otrzyma zwrot kwoty zapłaconej za uczestnictwo w imprezie turystycznej, która nie doszła do skutku z powodów leżących po stronie Organizatora w terminie do 14 dni.
- 3.6. Punkty 3.3–3.5 nie dotyczą przypadku zmiany ceny wynikającej z pkt. 3.7.
- 3.7. Cena imprezy turystycznej może być uaktualniona, gdy wpływ na zmianę ceny będzie miało wystąpienie przynajmniej jednej z następujących okoliczności:
  - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa,
  - b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty,
  - c) które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty
  - d) za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
  - e) zmiana kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy.
- 3.8. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Organizator powiadamia Uczestnika o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczeni.
- 3.9. Organizator zastrzega sobie prawo jednostronnego dokonania nieznacznych zmian warunków umowy. O każdej zmianie warunków umowy Organizator niezwłocznie powiadomi Klienta.

#### 4. Rezygnacja z uczestnictwa w imprezie, zmiana uczestnika

- 4.1. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Klient może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatora. Wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych związanych z organizacją imprezy. Organizator informacyjnie podaje, że w przypadku imprez autokarowych ukształtowane historycznie średnie koszty potrażeń kształtują się następująco:
  - a) 200 PLN od osoby, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie dłuższym niż 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
  - b) 10% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 49 do 41 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym nie mniej niż 200 PLN od osoby.
  - c) 60% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 39 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym nie mniej niż 200 PLN od osoby.
  - d) 85% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym nie mniej niż 200 PLN od osoby.
  - e) 90% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym nie mniej niż 200 PLN od osoby.Na żądanie Klienta Organizator uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy.
- 4.2. Zwrot za rezygnację z udziału z imprezy następuje po zakończeniu imprezy, w przypadku, jeśli rezygnacja nastąpi w terminie od 49 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
- 4.3. Zwrot za rezygnację z udziału z imprezy następuje do 30 dni od momentu zaakceptowania przez Organizatora zgłoszenia chęci odstąpienia, w przypadku, jeśli rezygnacja nastąpi w terminie do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
- 4.4. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów i zwrotu przez Organizatora może nastąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Co może potrwać **do 30 dni od daty końca wyjazdu**.
- 4.5. 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.

- 4.6. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.4, jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. W przypadku imprezy z wykorzystaniem transportu lotniczego możliwości zmiany danych podróznego regulują ogólne warunki przewoźnika.
- 4.7. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt 4.4, będzie wiązać się dla Organizatora 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 Organizatora na skutek przeniesienia umowy.
- 4.8. 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.
- 4.9. Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji zapewnione przez UNIQA S.A. Informacje na temat dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji można znaleźć w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
- 4.10. Na zasadach wskazanych w pkt.4.1 klient Uczestnik ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawiał się punktualnie w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej, w czasie podanym przez Organizatora lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak ważnych dokumentów tożsamości, np. dowodu osobistego lub paszportu.

## 5. Odpowiedzialność stron

- 5.1. 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.
- 5.2. Organizator ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do trzykrotności całkowitej ceny imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.
- 5.3. Organizator jest obowiązany do udzielenia odpowiedniej pomocy Klientowi, 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. Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, jeżeli zostały zapewnione.
- 5.4. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Klienta do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Klienta, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia powyższego nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem, że Organizator został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- 5.5. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
- 5.6. Klient / Uczestnik powinien:
  - a. mieć aktualne dokumenty (paszport/dowód osobisty),
  - b. stosować się do przepisów prawnych obowiązujących w Polsce lub kraju odwiedzanym,
  - c. stosować się do poleceń organizatora i osób przez niego upoważnionych,
  - d. zapoznać się z aktualnymi przepisami wizowymi i przepisami dotyczącymi szczepień (jeśli dotyczy),
  - e. przestrzegać norm kulturowych i szanować zwyczaje panujące w odwiedzanym kraju,
  - f. w przypadku imprez lotniczych bagaż zgodny z dodatkowymi wytycznymi przewoźnika,

- g. w przypadku wyjazdów autokarowych każdy z uczestników może posiadać 1 walizkę lub torbę o wadze do 20 kg oraz jeden bagaż podręczny, który powinien się zmieścić na półce nad fotelem. Nadbagaż może decyzją personelu pokładowego zabrany za dodatkową opłatę – każda dodatkowa sztuka bagażu 15 euro lub 75 PLN.
- 5.7. Klient ponosi odpowiedzialność materialną wobec Organizatora i jego kontrahentów za wyrządzone przez siebie szkody.

## 6. Reklamacje

- 6.1. Klient ma obowiązek poinformować Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usług turystycznych objętych imprezą turystyczną.
- 6.2. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi (reklamacje) związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem, którego została ona nabyta.
- 6.3. 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. 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).
- 6.4. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze.
- 6.5. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w Programie Ramowym Imprezy, Uczestnik może żądać odpowiedniego obniżenia ustalonej ceny imprezy.
- 6.6. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 6.4, jest niemożliwe albo Uczestnik z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie.
- 6.7. Jeżeli w trakcie imprezy Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Organizatora a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód.
- 6.8. Uczestnik ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Organizatora. Uczestnik może złożyć reklamację pisemną u pilota lub w terminie 30 dni od zakończenia imprezy w miejscu zawarcia Umowy lub bezpośrednio u Organizatora.
- 6.9. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu postępowań pozasądowych dotyczących usług turystycznych są Inspekcje Handlowe. Wykaz Inspekcji Handlowych znajduje się na stronie UOKiK.
- 6.10. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) Uczestnik, będący konsumentem i mieszkający w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 6.11. Uczestnik będący konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- 6.12. Reklamacje rozpatrywane są przez Organizatora bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

## **7. Postanowienia końcowe**

- 7.1. Jeżeli umowa zgłoszenia w sposób odmienny od niniejszych warunków uczestnictwa reguluje poszczególne kwestie – pierwszeństwo mają postanowienia umowy.
- 7.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.
- 7.3. Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową udzieloną przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (z siedzibą w Warszawie 00-867 przy ul. Chłodnej 51, tel. 022 555 00 50) dotyczącą pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju oraz zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną. Polisa ważna jest od 24.03.2023 roku do 13.03.2024 roku. Suma gwarancyjna wynosi: 233 290,00 zł. O wypłatę środków w przypadkach przewidzianych ustawą o imprezach turystycznych należy zwracać się do beneficjenta gwarancji: Marszałka Województwa Małopolskiego, adres: Raclawicka 56, 30-017 Kraków. Do wniosku o wypłatę należy dołączyć: kopię umowy, kopię dowodu wpłaty, oświadczenie klienta stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości, oświadczenie klienta zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata.

---

Data i miejsce

---

Zamawiający